

# برامج التسويق وإدارة الأعمال

دكتور محمد الهادي عفيفي



المكتبة الأكاديمية  
شركة مساهمة مصرية





# برامج التسويق وإدارة الأعمال

د. « محمد الهادي » عفيفي

دكتوراه من أمريكا U. S. A

ماجستير التسويق U. S. A



الناشر

المكتبة الأكاديمية

شركة مطبعة مصرية

٢٠٠٩

# الإهداء

أهدى هذا العمل المتواضع إلى كل السادة العاملين في قطاع البنوك والشركات والمصانع وأخص من بينهم السادة رؤساء مجالس الإدارة لمجموعة الشركات الآتية:

١- السيد المهندس / محمد الخشن رئيس مجلس الإدارة

- شركة إيفرجرو للأسمدة
- المنوفية للأسمدة والكيماويات
- Grow How جروهاو
- Code كودا
- Bio-Pianta بيوبيناتا

٢- السيد المهندس / حسن الشناوى رئيس مجلس إدارة:

- قويسنا للأسمدة

٣- السادة أعضاء مجلس الإدارة لشركة إيفرجرو

- الأستاذ محمد محمد الخشن.
- الأستاذ / أحمد محمد الخشن

٤- السيد رئيس مجلس إدارة شركة تكست للتدريب الذى ساهم بمجهوده في توثيق هذ البرامج من كلية التدريب كامبردج بانجلترا والخارجية المصرية الأستاذ المهندس / هانى عمرو عبد الوهاب

٥- وإلى كل العاملين بكل القطاعات في الدولة وفي العالم العربى أجمع

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

د/ محمد الهادى عفيفى



## مقدمة

الحمد لله رب العالمين، اللهم صَلِّ على النَّبِيِّ الأمين محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. اللهم انفع بنا العباد والبلاد والشجر والدواب.

ثم أمَّا بعد،

فهذا كتاب برامج التسويق التطبيقية وإدارة الأعمال يحتوى على عشرة أبواب:

١- الباب الأول: يتكمل عن التسويق - وكيفية عمل الخطط التسويقية - واستراتيجيات التسويق والحملة الإعلانية - الخصم في التسويق، وسياسة الائتمان... إلى آخره ويعتبر هذا الباب دبلوم خاص معتمد في كلية التدريب بانجلترا كامبردج وموثقة في الخارجية المصرية الشهادة الخاص بها فهو برنامج عملي في تعلم هذا الأمر.

٢- الباب الثانى: دبلوم في تعلم أسرار البيع لمدوب المبيعات، ومشرف المبيعات ومدير عام المبيعات في الأمور التى يفضلها العملاء في مندوب المبيعات والأمور التى لا يفضلونها في مندوب المبيعات، كيف تعمل اجتماع للعملاء. استثمارة قِيم نفسك كمندوب مبيعات.... وهو شهادة مستقلة بذاتها في جامعة كامبردج وشهادة موثقة من الخارجية المصرية.

٣- الباب الثالث: دبلوم في العلاقات العامة للشركات والمصانع والبنوك يعلم أخصائى، رئيس قسم، ومدير إدارة العلاقات العامة كيفية العمل ويتضمن أمور هامة منها التخطيط للمؤتمرات والمناسبة، زيارة الشخصيات الهامة وله شهادة معتمدة من كلية التدريب بانجلترا كامبردج والخارجية المصرية.

٤- الباب الرابع: مصدر المعلومات ينمى المهارات الخاصة بالنت والبحث عليه واستخدامه في الحصول على المعلومات الخاصة بـ **H-R** بالموارد البشرية على النت، اختيار العمالة، المرتبات، والخوافز وهو يخص **"I T"**.

٥- الباب الخامس: برنامج كيفية اختيار الموظفين وكيفية سؤالهم والاختبارات الخاصة بهم ما الذي يجب أن نسأله وما لا يجب أن نسأله نماذج للاختبارات والاستمارات الخاصة بالمقابلة الشخصية وهو برنامج H-R .

٦- الباب السادس: برنامج خاص بأعمال السكرتارية لتنظيم الوقت لرجال الأعمال. وهو يهدف إلى كيفية تعليم السكرتارية عملها كيف تعد ورقة عمل تخطيط اليوم. ورقة الإعداد للمؤتمر، استبيان تحليل الوقت برنامج مهم وخاص ويدرب رجال الأعمال على الحفاظ على أوقاتهم.

٧- الباب السابع: برنامج تحديد مستوى الأداء والجودة للشركات والمصانع والمستشفيات يقوم على الأسباب الداعية لتحديد مستوى الأداء؛ برتوكول تبادل المعلومات أثناء تحديد مستوى الأداء. أسباب انهيار الشركة بين اثنين فلسفة التحسين المستمر Kaizen ماهي أوجه الاختلاف بين الشرق والغرب في الإدارة؟

٨- الباب الثامن: برنامج تدريب المديرين العموم على تنمية الموارد البشرية لديهم عن طريق الاتصال بين الإدارة والأفراد، المهارات الخاصة بتنمية مهارات الاستماع. أساليب التعلم المختلفة وعلاقتها بتطوير الأفراد؟ استمارة تقييم مهاراتك التحفيزية.

٩- الباب التاسع: برنامج تدريب القادة على الإدارة بالتفويض يتضمن المزايا والعيوب لهذا الأمر؛ ما هو الوقت المناسب للإدارة بالتفويض، استمارة كيف تختار الموظف لترشيحه في مهمة ما؟ التوازن بين المسئولية والمساءلة في تفويض السلطة ما هي الأهداف من التفويض في الإدارة.

١٠- الباب العاشر: دبلوم عام في H-R الموارد البشرية يتضمن عمل الموارد البشرية من خلال كيفية تحليل العمل والتعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة، كيفية تخطيط القوى العاملة لمعرفة العجز والزيادة، كيفية الاختيار والتعيين للموظفين كيفية تصميم هيكل الأجور، كيفية تصميم هيكل الحوافز، كيفية تقييم الأداء للعاملين،

كيفية التدريب، كيفية تخطيط المسار الوظيفي والتنقل والترقيات ومعرفة نقاط القوة والضعف في المسار الوظيفي. وهو دبلوم معتمد في كلية كامبردج وموثق من الخارجية المصرية.

كل هذه البرامج معتمدة من كلية التدريب بانجلترا كامبردج والخارجية المصرية لهذا فهي تجمع بين الناحية التطبيقية العالمية المعروفة دوليًا والمعرفة الأكاديمية الصحيحة ومرفق صورة من اعتماد البرامج من كلية التدريب بانجلترا لهذه البرامج وصورة من الشهادة التي يحصل عليها الدارس.

والله ولي التوفيق

د/ محمد الهادي عفيفي

المؤلف

الفصل الأول

التسويق





## التسويق

### أولاً: تعريف السوق

إن السوق له أكثر من معنى حيث ينظر إليه من وجهات نظر مختلفة فمن حيث أنواع السلع أو الخدمات محل التعامل بالسوق هناك سوق المنتجات الزراعية وسوق السيارات وسوق الكيماويات وسوق الأجهزة الكهربائية.. إلخ. ومن حيث أطراف التعامل في السوق هناك السوق الاستهلاكية والسوق الصناعية ومن حيث مكان السوق هناك سوق محلي وسوق عالمي.

#### من السابق يمكن تعريف السوق:

السوق: هو عبارة عن مجموعة من المشترين والبائعين في منطقة جغرافية معينة ويتعاملون في مجموعة السلع بما في ذلك بدائلها وذلك أثناء مرحلة معينة من مراحل انسيابها من المنتج إلى المستهلك الأخير أو المشتري الصناعي خلال فترة زمنية معينة.

#### والخصائص العامة للسوق هي من هذا التعريف:

- ١- وجود مجموعة من الأفراد بائعين ومشترين.
  - ٢- لديهم الرغبة والقدرة على التبادل.
  - ٣- وجود شيء ما سواء سلعة أو خدمة أو فكرة إلخ مطلوب تبادلها.
  - ٤- هناك مجموعة من الشروط والقواعد التي تحكم السوق.
- وعموماً السوق الجيد هي السوق التي تؤدي دورها في تحقيق عملية التبادل على الوجه المقبول لجميع الأطراف.

## تعريف السوق:

للتسويق تعاريف مختلفة نختار منها ما يتناسب مع أمور نهتم بها وهي:

## تعريف التسويق:

عبارة عن نشاط يعمل في تحقيق الإشباع لكل من البائع والمشتري حيث يتم إشباع حاجات ورغبات المشتريين بحصولهم على السلعة أو الخدمة والانتفاع بها وفي مقابل ذلك تحقيق الإشباع للبائع بحصوله على الأموال مقابل نقل الملكية للسلعة أو الخدمة.

Aldreson w. markering behavior and excative Action Richard Irwin  
1957 p. 198.

## التسويق نشاط إنساني:

يرى و Kotlclp أن التسويق عبارة عن نشاط إنساني يهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات الإنسانية عن طريق التبادل.

Kotler. P. Marketing Management anaiysis Planning and Control  
(Eng/wood cliffs: Prentice Hall I nc. 1984). P. 4.

ولكى يتم التبادل لابد من توافر الشروط الآتية:

- ١- وجود طريقتين.
  - ٢- امتلاك كل طرف لشيء له قيمة لدى الطرف الآخر.
  - ٣- أن كل طرف من الطرفين له القدرة على الاتصال بالآخر.
  - ٤- حرية كل من الطرفين في قبول أو رفض عرض الطرف الآخر.
- ومن الطبيعي أن يقود مفهوم التبادل إلى مفهوم السوق وعموما يعتمد حجم السوق على عدد الأشخاص الذين تتوافر لديهم الرغبة في الحصول على السلعة والاستعداد للدفع مقابل ذلك.

## تعريف جمعية التسويق: الأمريكية عام ١٩٨٥ م للتسويق

التسويق: هو عملية تخطيط وتنفيذ كل ما يتعلق بالمنتجات والتسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات بهدف خلق التبادلات. والتي تؤدي إلى تحقيق وإشباع أهداف الأفراد والمنظمات ويعتبر هذا التعريف أكثر شمولاً للأسباب الآتية:

- ١- يحتوى على عناصر المزيج التسويقي (المنتج - السعر - العرض - المكان).
- ٢- يحتوى على المنتج على الذى يتم تسويقه قد يكون سلعة أو خدمة أو فكرة أو أشخاص أو منظمة أو مكان.
- ٣- لابد من تحقيق أهداف المشتري ممثلة في أرضائه وإشباع رغباته.
- ٤- لابد من تحقيق أهداف المنظمة التي تتولى تسويق منتجاتها من ربح ونمو وبقاء... إلخ.

## أهمية وظيفة التسويق:

### ١- أهمية التسويق للمنظمة:

يلعب التسويق دوراً في تحقيق أهداف المنظمة إذ يتوقف نجاح المنظمة على إشباع احتياجات ورغبات عملائها بكفاءة وفعالية تفوق المنافسين.

ويساهم التسويق في إشباع هذه الاحتياجات بتحديد وتعريف واكتشاف هذه الحاجات توجيه الإنتاج بالمنظمة لتصنيع المنتجات المناسبة وتحديد السعر المناسب لهذه المنتجات وطرق وأماكن التوزيع المناسبة وتعريف الجمهور المستهدف بالمنتجات ومزاياها وكيفية استخدامها وأماكن التوزيع المناسبة وتعريف الجمهور المستهدف بالمنتجات ومزاياها وكيفية استخدامها ومتابعة المشتري بعد شرائه للمنتجات للتأكد من رضاه عن المنتجات والمنظمة ومنتج عن ذلك وجود عملاء راضين عن المنظمة والمنتجات مما يزيد من المبيعات والأرباح.

## ٢- أهمية التسويق بالنسبة للمشتري:

يحقق التسويق منافع متعددة للمستهلك وذلك بخلقه لكل من المنفعة الزمنية والمكانية ومنفعة المعلومات وتحقيق المنفعة الزمنية من خلال قيام المسوق بتخزين السلعة حين حاجة المستهلك إليها وما لم يتم ذلك فسوف يقوم المستهلك بنفسه بهذه المهمة.

وكذلك يساهم التسويق في نقل السلعة من مكان انتاجها إلى مكان استهلاكها وبذلك يحقق المنفعة المكانية للمستهلك ويعفيه من الجهد والوقت المطلوب لذلك ومن خلال التسويق تنتقل ملكية السلعة من البائع إلى المشتري وذلك عن طريق البيع الشخصي كما يحصل المستهلك من خلال التسويق على المعلومات عن المنتجات المختلفة وأماكن وجودها وأسعارها حتى يستطيع اتخاذ القرار الشرائي السليم.

## إدارة التسويق:

هي الإدارة المسؤولة عن تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة التسويقية بما يحقق هدف إدارة التسويق وهو هدف فرعى يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ككل.

## مهام إدارة التسويق: Marrketing Management Tasks

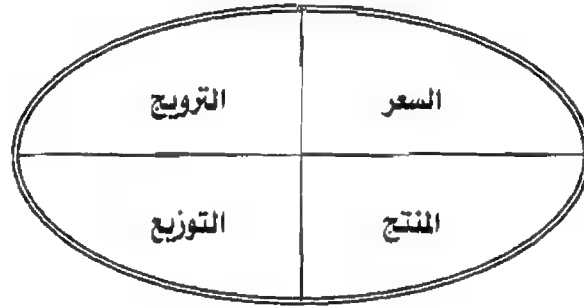
- ١- تنظيم مستوى الطلب.
- ٢- توقيت الطلب.
- ٣- تشخيص وتحديد الطلب بطريقة تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها.

## المزيج التسويقي: (4pS)

يطلق عليها (4ps) لأن كل مجموعة منها تبدأ بحرف (P) وهذه المتغيرات هي:

- ١- المنتج . Product
- ٢- السعر . Price
- ٣- المكان . Place

وتسمى عناصر المزيج التسويقي بالأدوات التسويقية لابد مدير التسويق يستطيع التحكم فيها بتغيرها من منتج لآخر ومن وقت لآخر لنفس المنتج.



ولقد أضيف إلى (4ps) ثلاث مكونات أخرى في مجال الخدمات ليصبح (7ps) وهي:

- ١- الأفراد اللذين يقدمون الخدمة. People
- ٢- العمليات المرتبطة بتقديم الخدمة. Process
- ٣- التجهيزات المادية اللازمة لأداء الخدمة. Physical Evidence

ويرى Schultz أنه يجد أن نركز على 4Rs بدلا (4ps) من ويتمثل (4Rs) في :

- ١- تقديم منتجات تمشي وحاجة المشتري. Relevance
- ٢- معرفة رد فعل المشتري. Response
- ٣- مدى استجابته للأنشطة التسويقية وتفاعله معها. Relation ship
- ٤- الربحية في الأجل الطويل. Returns

**لذلك فإن التسويق:**

عملية مستمرة تبدأ قبل الإنتاج في شكل دراسة رغبات وحاجات العملاء ويستمر إلى ما بعد انتقال ملكية السلعة للعميل للتأكد من أشباع حاجات ورغبات



العمل بالسلع أو الخدمات المقدمة ويمارس التسويق أيضا خلال مراحل انتقال ملكية السلعة أو الخدمة من البائع إلى المشتري.

### عرض لمكونات أو أدوات المزيج التسويقي:

#### ١- المنتج Product

ويشمل السلع والخدمات والمنظمات والأفكار والأشخاص ... إلخ.  
ويتمثل القرارات المتعلقة بالمنتجات بوظائف تسويقية عديدة منها:

١- تخطيط المنتجات.

٢- تصميم المنتجات.

٣- تطوير المنتجات.

٤- المنتجات الجديدة.

٥- تميز المنتجات.

٦- تغليف المنتجات.

٧- تبين المنتجات.

٨- الضمان.

٩- الخدمة.

#### ٢- التسعير Price

وتعنى بها تحديد المقابل المطلوب لتمام التبادل ويفيد التسعير في تحقيق أهداف المنشأة الخاصة بالأرباح والمبيعات والنمو والاستمرارية والبقاء وتتمثل أهم القرارات المتعلقة بالسعر فيما يلي:

١- تحديد سياسات واستراتيجيات التسعير.

٢- تحديد طرق التسعير.

٣- تحديد هيكل الخصومات في الأسعار.

٤- تحديد سياسة تغيير الأسعار.

### ٣- المكان (التوزيع) Place

ويعنى بذلك التوزيع ممثلا فى منافذ التوزيع والعلاقات مع الموزعين والتوزيع المباشر وغير المباشر والشامل والانتقائى والوحيد إلى جانب التوزيع المادى والذى يتمثل أساسا فى النقل والتخزين.

### ٤- الترويج : Promoting

يهدف الترويج إلى تسهيل عملية التبادل وتعريف عملاء المنظمة بمنتجاتها ومزاياها وخصائصها وأسعارها وأماكن توزيعها وتشجيع العملاء على تفضيل منتجات المنشأة عن المنتجات المنافسة.

ويتمثل الترويج فى عدة عناصر:

١- الإعلان.

٢- البيع الشخصى.

٣- تنشيط المبيعات.

٤- النشر.

وعليه يكون تعريف التسويق كمجموعة من الوظائف بأنه التسويق جميع أوجه النشاط التى تؤدى حتى يتم انسياب السلع والخدمات من المنتج أو المستورد إلى المستهلك الأخير أو المشتري الصناعى. د. محمود صادق، ص ١٨، إدارة التسويق.

كما يمكن أن يقال استنتاجا لما سبق.

التسويق عملية مستمرة تبدأ قبل الإنتاج فى شكل دراسة رغبات وحاجات العملاء ويستمر إلى ما بعد انتقال الملكية لسلعة العميل للتأكد من اشباع حاجات ورغبات العميل بالسلع أو الخدمات المقدمة ويمارس التسويق أيضا خلال المراحل انتقال ملكية السلعة أو الخدمة من البائع إلى المشتري.

## مراحل تطوير الفكر التسويقي:

س١ ما هي الفلسفة التي تسترشد بها إدارة التسويق عند قيامها بأعمالها؟

س٢ ما هو الوزن النسبي الذي يعطى لخدمة أغراض وأهداف المنظمة؟

وأغراض وأهداف المشتري هذه الأطراف متعارضة ومما لاشك فيه أنه من الأفضل أن تتم الأنشطة والمجهودات التسويقية بالمنشأة تحت فلسفة تسويقية واضحة من قبل الإدارة العليا للمنشأة لأنه بناء على نوع التوجيه من الإدارة العليا سوف يتم التركيز من قبل إدارة التسويق على أنشطة تسويقية معينة.

وهنا عدة توجيهات ونوضحها فيما يلي:

- ١- التوجه بالإنتاج Production orientation
- ٢- مفهوم المنتج Product concept
- ٣- المفهوم البيعى التوجيه بالبيع The selling concept
- ٤- التوجيه بالتسويق The marketing concept
- ٥- التسويق الاجتماعى التوجه بالمسؤولية الاجتماعية Social marketing orientation
- ٦- التوجه بالسوق Market orientation

### ١- التوجه بالإنتاج Production orientation

يستند إلى مايلي:

فيه أن المهمة الأساسية للمنظمة هي تحسين كفاءة الإنتاج والتوزيع وتخفيض التكاليف حتى يمكنها جذب عملاء جدد المحافظة على العملاء الحاليين.

لا توجد إدارة تسويق لعدم وجود هذا المصطلح أصلا وعدم استخدامه ووجود إدارة أو قسم للمبيعات مهمته الأساسية بيع منتجات المنظمة بالأسعار المحددة من قبل مدير الإنتاج والمدير المالى بالمنظمة.

## ٢- مفهوم المنتج Product concept

وطبقاً لهذه الفلسفة أو هذا التوجيه فإن السلعة الجيدة تباع نفسها بنفسها وذلك دون تسويق وهذا ليس سليماً لأن المنتجات الجيدة أو غيرها في حاجة إلى نقل وإعلان وتوزيع وغيرها من الوظائف التسويقية.

أحياناً المنتجات الأكثر جودة لا تتمشى مع قدرات وإمكانيات المشتري مما يجعل المشتري غير راغب في شراء المنتجات الأكثر جودة لأنها تعتبر أكثر مناسبة له.

## ٢- المفهوم البيعى التوجيه بالبيع The selling concept

١- يقصد بهذا المفهوم أن الإدارة العليا للمنشأة تفترض في سياستها أن المشتري عادة ما يكتفى من منتجات المنشأة إلا إذا تم بذل مجهود بيعى وترويجى مناسب.

٢- أن مهمة الإدارة العليا إيجاد إدارة مبيعات قوية لجذب العملاء الجدد مع الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

٣- وقد ظهرت هذه الفلسفة بعد تراكم المخزون من المنتجات لدى المنتجين من ثم لم تعد المشكلة هي كيفية زيادة الإنتاج ولكن تحولت إلى كيفية تعريف وبيع هذه المنتجات وساد الاعتقاد أن الاهتمام بالبيع الشخصى والإعلان من شأنه تشجيع المستهلكين على الشراء ومن ثم تميزت هذه المرحلة بزيادة الاهتمام بالأنشطة الترويجية بشكل عام. (د. هناء عبد الحليم سعيد إدارة التسويق - مدخل استراتيجى، القاهرة دار النهضة العربية ٢٠٠٢، ص ١٤).

٤- ويؤخذ على هذه الفلسفة أن تحقيق هدف زيادة المبيعات قد يكون على حساب تحقيق رضا العميل لأن إدارة المبيعات قد تستخدم أسلوب الضغط في الترويج لمنتجاتها مما يؤدي إلى صعوبة الاحتفاظ بهؤلاء العملاء الذين قاموا بالشراء دون اقتناع.

## ٤- التوجيه بالتسويق The marketing concept

وتستند هذه الفلسفة على مايلي:

١- إمكانية تقسيم السوق إلى قطاعات وفقاً لاحتياجات ورغبات المستهلكين.

- ٢- يفضل المستهلكون في أى قطاع شراء منتجات المنظمة التى تحقق لهم أفضل اشباع .
- ٣- أن المهمة الأساسية المنظمة هى تحليل ودراسة السوق الخاصة بمنتجاتها لتحديد أسواقها المستهدفة وتنمية البرامج التسويقية الفعالة التى تحقق رضا المستهلكين وجذب العملاء الجدد والمحافظة على العملاء الحاليين.
- ويتطلب تطبيق التوجيه بالتسويق مايلى:

- ١- المشتري الأخير هو نقطة البدء فى تخطيط اوجه نشاط المنظمة.
- ٢- التكامل بين التسويق والوظائف الأخرى فى المنظمة (تمويل وانتاج ..) والعمل بروح الفريق الواحد).
- ٣- التكامل بين عناصر المزيج التسويقي.
- ٤- تحقيق الأرباح العادلة فى الأجل الطويل.
- ٥- التوجيه بالمسئولية الاجتماعية.

تقوم هذه الفلسفة على تحديد احتياجات المستهلكين ورغباتهم والعمل على اشباعها بكفاءة وبالشكل الذى يحقق مصلحة المستهلكين والمجتمع معا وتستند الفلسفة على:

- ١ - مهمة المنظمة مصلحة الفرد والمجتمع من أجل الطويل.
- ٢ - عدم توافق رغبات المستهلكين فى جميع الأحوال مع مصلحتهم ومصلحة المجتمع من الأجل الطويل.
- إذ من غير المنتظر أن تقبل المنظمات الخسائر أو انخفاض الربح نتيجة تحمل المسئولية الاجتماعية ولكن محاولة الوفاء بالمسئوليات الاجتماعية للنشاط التسويقي عند أداء كل وظيفة من وظائف التسويق.

#### Market orientation

#### ٦- التوجه بالسوق

يتكون التوجه بالسوق من عدة أبعاد هى:

- ١ - الاهتمام بالمستهلك.



- ٢- الاهتمام بمعرفة قدرات وتصرفات المنافس.
- ٣- التنسيق بين إدارة المنشأة وبعضها وبعض وبين أقسام إدارة التسويق بعضها ببعض.
- ٤- تحقيق ربحية عادلة في الأجل الطويل وبالنسبة للهيئات غير الهادفة للربح يكون هدف البقاء وتغطية الإيرادات للتكلفة في الأجل الطويل بدلا عن هدف الربحية. وقد أمكن وضع إطار أو مجموعة من العوامل والمعايير والمقاييس للتوجيه بالسوق وقد تمثلت هذه العوامل فيمايلي:

#### ١- الاستشراق المستقبلي للمعلومات:

- ويعنى هذا البعد الاهتمام باحتياجات ومطالب العملاء ومدى تأثيرها بالمنافسين والعوامل التكنولوجية والتشريعات الحكومية والعوامل البيئية الأخرى.
- ٢- الوقوف على حقائق السوق:

ويعنى هذا البعد التنسيق والتكامل بين إدارة المنشأة وبعضها وبعض كذلك التنسيق بين أقسام إدارة التسويق بعضها وبعض والتفاعل بين جميع إدارات المنشأة وتبادل المعلومات خلال جميع أجزاء التنظيم.

#### ٣- سرعة الاستجابة:

ويعنى هذا البعد التصرف الذى يجب أن يتخذ للاستجابة لكل من ٢-٣ مثال ذلك تصميم المنتجات أو الخدمات لمواجهة الاحتياجات المتوقعة للعملاء ولمواجهة المنافسين وأيضا تحديد السوق المستهدفة هذه الاستجابة يجب أن يشارك فيها جميع إدارات المنشأة حيث يقوم كل بدورة لكى يوضع هذا التصرف موضع التنفيذ (أصول التسويق، ص ٣٢).

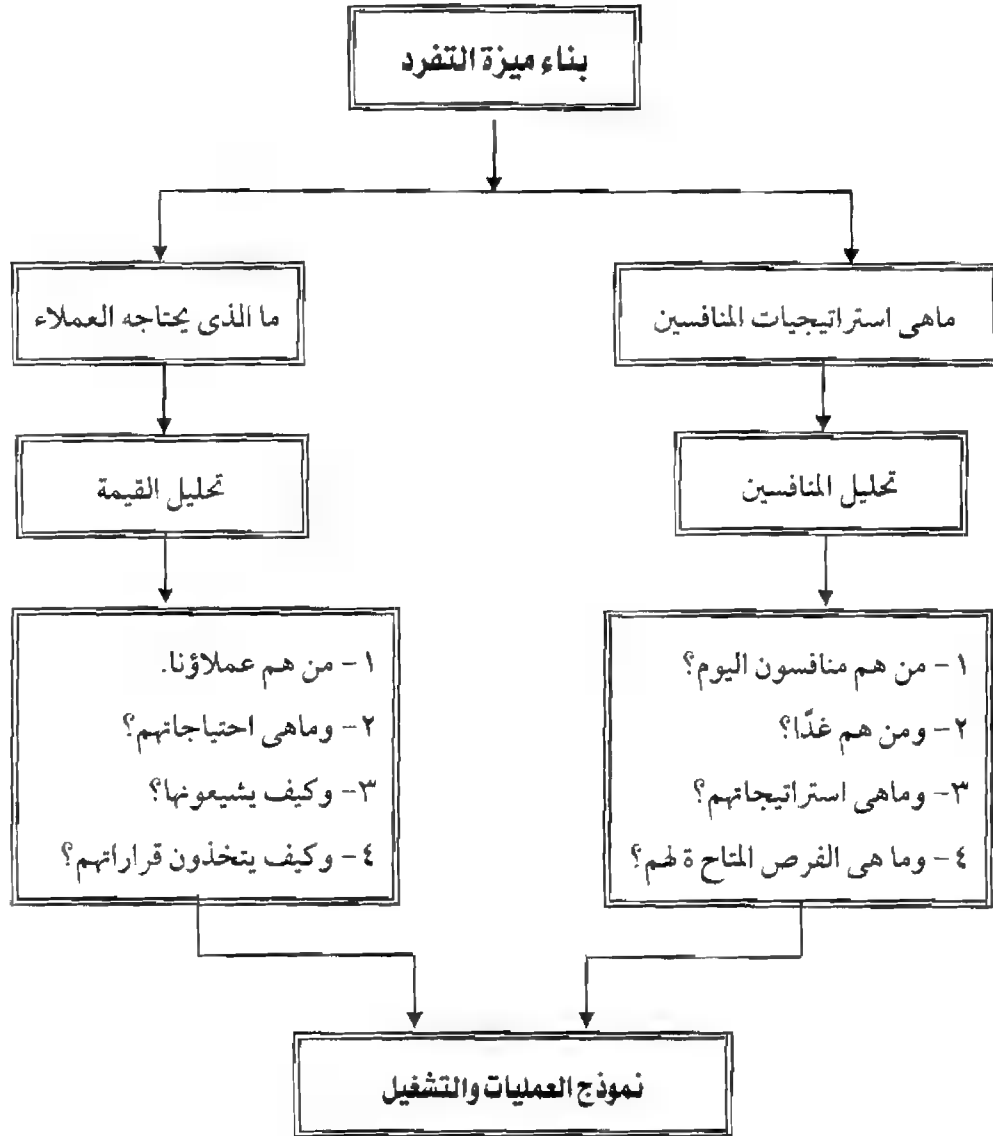
### العلاقة بين المفهوم التسويقي والتسويق الموجه بالقيمة :

إن المنظمات التى تستحوذ على القيمة هى تلك الموجهة بالمستهلك والتى تعتبره هو نقطة بدايتها ومحور سائر انشطتها أما تلك التى تتجاهل حاجات ورغبات العميل فإنها سوف تتجه فى الغالب إلى تدهور فى قيمة المساهمين بها.

بناء ميزة التفرد عن طريق اشباع حاجات العملاء بدرجة أكبر فاعلية من المنافسين.

ويجب مراعاة الآتي عند بناء ميزة التفرد؟

- ١- تحقيق منفعة العميل.
- ٢- أن تكون هذه المنفعة فريدة ومختلفة عما يقدمه المنافسون.
- ٣- الربحية أن يكون هيكل العلاقة بين السعر والتكلفة والكمية مربحة للشركة.
- ٤- الاستمرارية.



فالتميز الحقيقى هو الذى يكون من الصعب على المنافسين تقليده أو محاكاته وإذا

حدث يكون هناك الحديد الذى يجعل الشركة فى حالة تفوق مستمر على منافسيها.  
ومن أهم الاستراتيجيات البديلة التى تعمل على خلق قيمة أكبر تلك التى اقترحها  
كل من تريس وورسيما ويمكن تلخيصها فى الآتى:

#### ١- قيادة المنتج:

وذلك من خلال قاعدة قوية من البحث والابتكار والتجديد التكنولوجى المتميز  
والمستمر مثل ما تقدمه شركة مايكروسوفت وانتل للكمبيوتر.

#### ٢- قيادة الخدمة:

وخاصة فى مجال الشركات التى تعمل فى مجال الخدمات مثل شركات الطيران  
والسياحة والمستشفيات.

#### ٣- الألفة والتآلف مع العميل:

وذلك من خلال اعتماد استراتيجية تتضمن الاتصال بالعملاء على أساس فردى  
وتلبية احتياجات كل منهم بأقصى درجة من الكفاءة وذلك من خلال ابتكار مجموعة  
من الوسائل التسويقية التى تجعل ممارسة عملية التسويق تتم على أساس تفاعلى وفردى  
ولعل ذلك أكثر حدوثا فى مجال شراء المنظمات.

إلا أن ما حدث من تطوير تكنولوجى وخاصة فى مجال الانترنت قد جعل من  
السهل نسبيا تحقيق مثل هذه الاستراتيجية حتى فى مجال السلع الاستهلاكية مثل ما  
تقوم به فعلا شركة Dell للكمبيوتر وكذلك MBW للسيارات وكثير من الشركات  
التي أصبحت تخصص جانبا كبيرا من مبيعاتها للعملاء من خلال التفاعل المباشر بين  
العميل والشركة من خلال شبكة الانترنت ليجدد ويشارك فى تصميم السلعة التى  
يريدها بالكمية وبالتكلفة التى يريدها.

#### ٤- قيادة الماركة:

فهناك الكثير من الأسماء التى تحمل فى طياتها قيمة أكبر من مجرد تلك القيمة المادية  
الملموسة التى تحملها منتجاتها ومن أمثلة هذه الماركات (مؤمن) (باناسونيك) (جهينة)  
(البريمو) (سيراميك)... فالعلامات القوية الراسخة فى السوق تكون أكثر قدرة على

برامج التسويق وإدارة الأعمال  
اكتساب حصة سوقية أكبر وذلك بسهولة.

#### ٥- التميز في التشغيل:

حيث يمكن ذلك من تحقيق ميزة انخفاض التكلفة ومن ثم التفوق على المنافسين  
في تحقيق ميزة إمكانية البيع بسعر أقل دون التأثير على قيمة المساهمين.

#### الدور المستقبلي والمتغير للتسويق:

يرى doyle أن هناك فرق بين التسويق في الماضي والمستقبل.

ملامح التغيير	الماضي	المستقبل
هدف التسويق	خلق قيمة للعميل	خلق قيمة للمساهم
استراتيجية التسويق	زيادة حصة السوق	تطوير إدارة الأصول التسويقية
الافتراضات	الأداء الإيجابي للسوق يؤدي إلى أداء مالي إيجابي	تحتاج استراتيجيات التسويق أن تختبر في ضوء القيمة
تركيز التسويق	التوجيه بالتسويق	الإدارة عموماً
مهارات التسويق	المتخصص	المتخصص + العام
الإسهامات	المعرفة بالعملاء والمنافسين والقنوات	المعرفة بكيفية تحريك التسويق لزيادة القيمة للمساهمين
الدفاع	أهمية فهم العملاء	دور التسويق في خلق قيمة للمساهمين
مفهوم الأصول	ملموسة	غير ملموسة
الرشد	تحسين الأرباح	زيادة قيمة المساهمين
مقياس الأداء	الحصة التسويقية رضاء العميل العائد على المبيعات وعلى الاستثمار	النقدية الحقيقية المتوقعة

## الإطار العام لدراسة سلوك المستهلك :

عرض إطارا عاما لدراسة سلوك المستهلك النهائي وهو :

### ١- ماذا يشتري المستهلك ؟؟ What?

ويتعلق هذا السؤال بالسلعة أو الخدمة التي يقوم المستهلك النهائي بشرائها فقد يكون الشيء المشتري هذا سلعة ملموسة مثل السيارة والثلاجة والغسالة مشروب معين وبدله وقلم جاف وقلم رصاص..... إلخ وقد يكون الشيء موضوع الشراء غير ملموس يتمثل في الخدمات مثل الخدمة التعليمية التي يتلقاها الطالب في المدارس والجامعات والمعاهد والخدمة الصحية التي يحصل عليها المريض في المستشفى وخدمة التسلية ويحصل عليها الفرد في النادي الرياضي وخدمة تنظيم وكى الملابس ويحصل عليها الفرد من المغسلة وغيرها ومعنى ذلك أن الشيء الذي يشتريه المستهلك النهائي ليس فقط السلع ولكن أيضا الخدمات والمنافع.

### ٢- من الذى يقوم بالشراء ؟؟ Who?

ويتعلق هذا السؤال بتحديد القائم بالشراء لكى يمكن لرجل التسويق التأثير على قراره الشرائى من خلال الاتصالات الترويجية والتسويق وقد يكون القائم بالشراء بالنسبة للأسرة الأب أو الأم أو الابن الأكبر أو الخادم.

### ٣- ولماذا يشتري ؟؟ Why?

ويتعلق هذا السؤال بتحديد أسباب ودوافع الشراء ويهتم رجل التسويق بتحديد نوعية هذه الدوافع سواء كانت أولية أو ثانوية أو تعامل - أو دوافع عاطفية أو عقلانية.. إلخ لكى يمكن الاستفادة من ذلك عند تصميم الرسالة الإعلانية الموجهة للمستهلك النهائي.

### ٤- كيف يشتري ؟؟ How?

ويتعلق هذا السؤال بخطوات عملية الشراء ولا بد لرجل التسويق من فهم هذه الخطوات لتقديم المعلومات والبيانات اللازمة والتي يحتاجها المستهلك فى كل خطوة



من هذه الخطوات ويظهر أثر ذلك واضحاً في رسم البرنامج الترويجي بشكل خاص والبرنامج التسويقي بشكل عام.

#### ٥- متى يشتري؟ When?

ويتعلق هذا السؤال بتحديد توقيت الشراء الذي يقوم فيه بالشراء وقد يكون وقد يكون ذلك بداية أو نهاية موسم معين أو في مناسبات معينة كالأعياد وغيرها ويستفيد رجل التسويق من ذلك في رسم البرنامج التسويقي الملائم.

#### ٦- من أين يشتري؟ Where?

ويتعلق ذلك بتحديد المتجر الذي يفضلهُ المشتري وأسباب هذا التفضيل للاستفادة من ذلك في الإعلان.

#### العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك:

توضح هذه العوامل بـ:

##### ١- العوامل الثقافية وتشمل:

الثقافة - الثقافة الفرعية - الطبقة الاجتماعية.

##### ٢- العوامل الاجتماعية وتشمل:

الجماعات أو المجموعات المرجعية - الأسرة - الحالة الاجتماعية.

##### ٣- العوامل الشخصية وتشمل:

السن - مراحل دورة الحياة - الوظيفة - أنماط الحياة - خصائص الشخصية ومفهوم الذات.

##### ٤- العوامل السيكولوجية وتشمل:

الدوافع - التعليم - المعتقدات - الاتجاهات.

## تقسيم السوق :

س ١ : ما معنى الشريحة السوقية ؟

يقصد بها مجموعة العملاء التى تشابه فيما بينها فيما يتعلق بدرجة استجابتها لبعض مظاهر الاستراتيجية التسويقية.

س ٢ : ما المقصود بتقسيم السوق ؟

هو تكتيك وفن تقسيم المستهلكين إلى مجموعات متجانسة وبذلك تستطيع الشركة أن تضع سياستها التسويقية لتناسب مع احتياجات كل قسم تسويقى محدد وذلك بهدف تحقيق الحصول على ربح من اتباع استراتيجية مصممة وموحدة لجميع أنحاء السوق.

س ٣ : ما هى السوق الملائمة ؟

يختلف تعريف السوق المناسبة حسب وجهات النظر المختلفة وهى تعريف نسبى فقد ينظر إليها باعتبارها مكان أو مساحة جغرافية معينة.

س : ما هى فوائد واهمية تقسيم السوق ؟

١ - تساعد فى اكتشاف الفرص التسويقية.

٢ - تمكن رجل التسويق من إجراء التعديلات على منتجاته وبرنامجه التسويقي.

٣ - تمكن رجل التسويق من تطوير برامجه التسويقية فى دور دراسته لخصائص كل قطاع.

٤ - تمكن رجل التسويق من توجيه الأموال المتاحة إلى القطاعات الأكثر ربحية من غيرها.

٥ - تمكن رجل التسويق من اختيار الوسيلة الإعلانية التى تتلاءم وكل قطاع.

٦ - تمكن رجل التسويق من تطوير المنتجات والسياسة السعرية ومنافذ التوزيع والترويج بما يتلاءم واحتياجات القطاعات السوقية.

س : ما هى أسباب ظهور فكرة تجزئة السوق ؟

- ١- المنافسة الشديدة وصعوبة التحكم في الأسعار وانخفاض الأرباح.
- ٢- الموارد الجديدة للمنشأة.
- ٣- ظهور المفهوم التسويقي الذي يركز أساساً على احتياجات ورغبات المشتري.
- ٤- اختلاف خصائص ودوافع ورغبات المشترين.
- ٥- التغير المستمر في الاتجاهات الاجتماعية والتكنولوجية والسيكولوجية.
- ٦- التغير المستمر والسريع في أذواق المشتري.

س: ماهي خطوات تجزئة السوق؟

- ١- تحديد الخصائص التي يمكن استخدامها في تجزئة السوق إلى قطاعات.
- ٢- تحديد حجم الطلب والتنبؤ بالمبيعات في كل قطاعات.
- ٣- استبعاد القطاعات التي يكون فيها الطلب محدوداً أو مؤقتاً.
- ٤- تحديد الموقف التنافسي في كل قطاع من قطاعات السوق.
- ٥- تحديد المزيج التسويقي المناسب لكل قطاع من قطاعات السوق.
- ٦- تحديد نصيب المنشأة حصة المنشأة في كل قطاع من قطاعات السوق.
- ٧- تحديد الإيرادات وتكاليف كل قطاع وبالتالي ربحية كل قطاع.
- ٨- اختيار القطاع الذي يحدد أهداف المنشأة وهذا ما يسمى باختيار السوق المستهدفة.

**استراتيجيات اختيار السوق المستهدفة:**

هناك ثلاث استراتيجيات:

**اختيار السوق:**

١- التسويق الموحد أو غير المتنوع:

وطبقاً لهذه الاستراتيجية ينظر إلى السوق على أساس موحد ومعمم بحيث يتم اشباع ما هو شائع من احتياجات ورغبات الأفراد اللذين تتألف منهم السوق وليس

على أساس ما هو مختلف بينهم وتقدم السلعة بأشكالها المختلفة مع مزيج تسويقي واحد لجميع مفردات السوق ومن الأمثلة على ذلك الصحف والمياه الغازية.

## ٢- التسويق المتباين أو المتنوع:

وطبقا لهذه الاستراتيجية ينقسم السوق إلى قطاعات متباينة من المشتريين المرتقنين ولذلك تقوم المنشأة بانتاج وتسويق سلع مختلفة واتباع برامج تسويقية مختلفة تتلاءم كل منها مع احتياجات ورغبات كل قطاع.

## ٣- التركيز على مجموعة معينة من المشتريين:

طبقا لهذه الاستراتيجية تقوم المنشأة بتركيز نشاطها على قطاع تسويقي واحد أو على قطاعات قليلة مربحة من السوق.

س: ما هي العوامل التي على أساسها اختيار السوق المستهدفة؟

١- الموارد المتاحة للمنشأة عندما تكون الموارد محددة يتم اختبار استراتيجية التركيز أو العكس.

٢- طبيعة السلعة، فالتسويق الموحد يكون ملائما للسلع المتجانسة مثل ملح الطعام ومنتجات الصلب أما المنتجات الأخرى التي تتميز بالتنوع فانه يفضل استخدام التسويق المتباين أو التسويق المركز.

٣- استراتيجيات المنافسين: تتأثر المنشأة عند اختيار استراتيجية اختيار السوق من الاستراتيجية التي يستخدمها المنافس فإذا كان المنافس يستخدم سياسة التسويق المتباين فإن المنشأة لا يجب أن تستخدم التسويق الموحد.

٤- مدى تنوع أو تشابه احتياجات المشتري، إذا كانت احتياجات المشتري متنوعة تستخدم سياسة التسويق المتباين أما إذا كانت هذه الاحتياجات متشابهة فإنه يمكن استخدام سياسة التسويق الموحد.

## طرق التنبؤ بالمبيعات:

س: ما هي أشهر طرق التنبؤ بالمبيعات؟

## ١- طريقة آراء رجال الإدارة:

١- وتقوم على أساس تجميع آراء رجال الإدارة العليا بالمشروع اعتمادا على خبراتهم الشخصية وتفسيراتهم للمؤثرات الاقتصادية السائرة والمتوقعة ثم يتم التوفيق بين هذه الآراء عن طريق اجتماع مشترك لرجال الإدارة اللذين شاركوا في التنبؤ بالمبيعات.

٢- ويتم فتح باب المناقشة والحوار بين هؤلاء المديرين للوصول إلى رقم متفق عليه من هؤلاء المديرين بالنسبة لحجم المبيعات التقديرية للمشروع من سلعة معينة خلال فترة أو فترات التنبؤ .

٣- وتتميز هذه الطريقة بسهولة وسرعة إنجازها ولكن يؤخذ عليها الاعتماد على الحكم أو التقدير الشخصي للمدير وعدم اتباع أى أساس علمي وصعوبة تحديد المسئول عن هذه التقديرات إذا ما حدثت أخطاء هذا بالإضافة إلى اشتراك بعض المديرين الذى لا يفهمون معنى التنبؤ ولا يهتم هذا المجال.

## ٢- آراء رجال البيع:

وهذه الطريقة تشبه طريقة تقديرات رجال البيع إلا أنها تقتصر على آراء رجال البيع وأساس هذه الطريقة أن رجال البيع هم أكثر الأطراف اتصالا بالسوق ومعرفة ظروفه وهم أقدر على التنبؤ بالمبيعات من غيرهم وهم الطريقة يمكن إليها الوصول إلى أرقام المبيعات المتوقعة لكل منتج على حده وبكل منطقة بيعية على حده وبكل قطاع من العملاء على حده مما يؤدي إلى سهولة عملية الرقابة على المبيعات ولكن يؤخذ على هذه الطريقة نقص خبرة رجال البيع بعمليات التنبؤ وعدم استقرار الظروف المحيطة والمستقبلية هذا إلى جانب ميل رجال البيع إلى وضع تقديرات منخفضة للمبيعات خاصة إذا كان تقييم أداء رجال البيع سوف يكون على أساس هذه التعديلات.

## ٣- طريقة آراء الخبراء والمتخصصين:

تعتمد هذه الطريقة على مجموعة من الأشخاص من ذوى الخبرة والمتخصصين والذين لهم دأريه بتسويق منتجات المشروع سواء كان هؤلاء الأشخاص من داخل أو

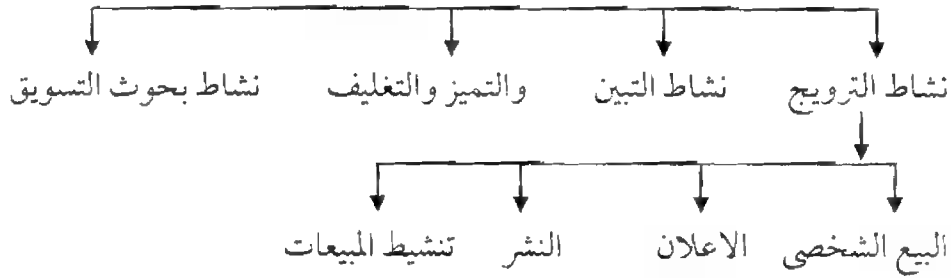
من خارج المشروع وطبقا لهذه الطريقة يتم جمع تقديرات هؤلاء الأشخاص وتحليلها والوصول إلى رقم تقديري للمبيعات وتتميز هذه الطريقة بأن هؤلاء الأشخاص يكونون متخصصون ومحايدون ويعاب عليها أنها مازالت تعتمد على الحكم والتقدير الشخصي مثل الطريقتين السابقتين.

### كيفية التنبؤ بمبيعات المنتج؟

بيانات مبيعات المنتج	السنة الماضية قبل الماضية	السنة قبل الماضية	السنة الماضية	السنة الحالية	السنة القادمة	السنة بعد القادمة	السنة القادمة بعد القادمة
الحجم بالوحدات معدل النمو المطلق معدل النمو بالنسبة المئوية							
القيمة متوسط سعر الوحدة معدل النمو (المطلق) معدل النمو بالنسبة المئوية صافي المبيعات معدل النمو بالنسبة المئوية							
بيانات حصة السوق							
حجم حصة السوق بالنسبة المئوية قيمة حصة السوق بالنسبة المئوية المركز في السوق رقم ١ و ٢ حصة المنافسين الرئيسيين في السوق بالنسبة المئوية							

## الاتصالات التسويقية والترويج

أدوات الاتصالات التسويقية هي:



### ١- مفهوم ونموذج الاتصالات التسويقية:

- يتمثل نشاط الاتصال في تدفق وانسياب المعلومات في المنظمة إلى الجمهور ومن الجمهور إلى المنظمة. ومعنى ذلك أن الاتصالات تؤدي إلى تعريف الجمهور بالمنظمة ومنتجاتها وسياساتها والتأثير على اتجاهات هذات الجمهور نحو المنظمة لكي يتم تحويل الاتجاه السلبي إلى اتجاه إيجابي.

- كما يساعد الاتصالات المنظمة على التعرف على آراء الجمهور مما يساعد على رسم سياساتها التسويقية بما يتمشى ورغبات الجمهور وهذا يؤدي في النهاية إلى المساهمة في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها.

### ٢- ويتضح من الرسم التخطيطي أن:

- الترويج يعتبر أحد أدوات عملية الاتصالات التسويقية - أي أن الاتصالات التسويقية تتم بطرق وأدوات أخرى غير الترويج مثل التبيين والتميز والتغليف للمنتجات وبحوث التسويق التي يتم إجرائها لمعالجة بعض المشاكل التسويقية والتي تتطلب الاتصال بالعملاء ومعرفة آراءهم واتجاهاتهم بخصوص المنظمة ومنتجاتها وسياساتها التسويقية المختلفة.

### ٣- تصنيف أدوات الاتصالات التسويقية إلى مجموعتين:

١- الأولى - أدوات اتصال شخصي تعتمد على الاتصال الشخصي المباشر بين رجال البيع وعملاء المنشأة.

٢- الثانية - أدوات اتصال غير شخصي تعتمد على الاعلان والنشر من خلال وسائل الاتصال منصحف وإذاعة وتلفزيون.. وغيرها.

٣- إما تنشيط المبيعات: فيتم توصيل المعلومات للمستهلكين من خلال المعارضة والمسابقات وغيرها ومن خلال نشاط التبين والتغليف والتميز يمكن للعملاء التعرف على السلعة وبلد الصنع ومكوناتها وتاريخ صنعها وتاريخ انتهاء صلاحيتها.

### ٤- بحوث التسويق:

حيث يتم الحصول على معلومات من العملاء في شكل آراء واتجاهات هؤلاء العملاء بالنسبة للمنظمة ومنتجاتها وسياساتها التسويقية.

نموذج الاتصالات التسويقية يتكون من مجموعة من الأطراف هي:

١- المرسل: ويمثل مصدر المعلومات المطلوب نقلها منه إلى المرسل إليه.

٢- الرسالة: وتمثل المعاني المطلوب وصولها إلى المرسل إليه.

٣- وسائل الاتصال وتمثل في الوسائل التي من خلالها يتم توصيل المعاني المطلوب توصيلها إلى المرسل إليها.

٤- المرسل إليه: وهو الطرف المطلوب توصيل المعاني إليه ولكي تنجح عملية الاتصال لابد أن يدرك المستقبل أو المرسل إليه ويفهم المعاني المطلوب توصيلها إليه دون تحريف.

### العلاقة بين مفهوم الترويج والمزيج الترويجي:

١- يعرف الترويج بأنه عملية تعريف المستهلكين بالمنتج وخصائصه ومزاياه وكيفية



استخدامه وأماكن وجوده بالسوق وأسعاره بالإضافة لمحاولة التأثير على المستهلك وحثه واقناعه بشراء المنتج.

٢- ويعتبر نشاط الترويج نشاطاً ضرورياً لا يمكن الاستغناء عنه إذ لا يمكن لأي منشأة أن تبيع منتجاتها مهما بلغت درجة جودتها دون وصول معلومات كافية عن هذا المنتج إلى المشترين المرتقبين.

س: ما هي العوامل المؤثرة على اختيار عناصر المزيج الترويجي؟

١- حجم ميزانية الترويج كلما كان المبلغ المخصص للترويج محددا اتجهت المنشأة إلى الاعتماد على البيع الشخصي وتنشيط والعكس إذا كانت موارد المنشأة كبيرة يمكن الاعتماد على الإعلان ولا يعني ذلك الاستغناء عن البيع الشخصي.

٢- طبيعة السلعة في سلع الإنتاج يعتبر الاتصال الشخصي من طريق البيع الشخصي أكثر ملاءمة من الإعلان لأن عدد المشترين محدودا وقد يكون مركزا جغرافيا مما يجعل الاتصال أقل تكلفة وذو جدوى.

أما في السلعة الاستهلاكية يشكل عام فالاعتماد على الإعلان أكثر من البيع الشخصي وتنشيط المبيعات لانتشار المشترين جغرافيا وبالتالي يكون من الضروري استخدام وسائل اتصال واسعة الانتشار كالصحف والإذاعة والتلفزيون إلا أنه يلاحظ بالنسبة للسلع الميسرة أنه تزداد أهمية الإعلان عن البيع الشخصي إذ لا يتطلب شرح تفصيلي لخصائصها وكيفية استخدامها أما في سلع التسويق والسلع الخاصة فإن أهمية البيع الشخصي تكون أعلى من الاعلان لحاجة المشتري إلى معلومات أكثر تفصيلا بالمقارنة بالسلع الميسرة.

س: متى يزداد الاعتماد على البيع الشخصي في الترويج؟

كلما تميزت السلعة ببايلي:

١- ارتفاع سعرها.

٢- التعقد من الناحية الفنية.

٣- احتمال انتاج السلعة وفقا لمواصفات خاصة.

٤- انخفاض معدل تكرار الشراء.

س: متى يزداد الاعتماد على الإعلان في الترويج؟

كلما تميز المنتج:

١- انخفاض سعرها.

٢- البساطة الفنية.

٣- نمطية الإنتاج.

٤- ارتفاع معدل تكرار الشراء.

١- طبيعة السوق:

أ- كلما كانت السوق متسعة كلما زاد الاعتماد على الإعلان.

ب- كلما كانت السوق مركزة ومحدودة كلما زاد الاعتماد على البيع الشخصي.

٢- نوع المشتري:

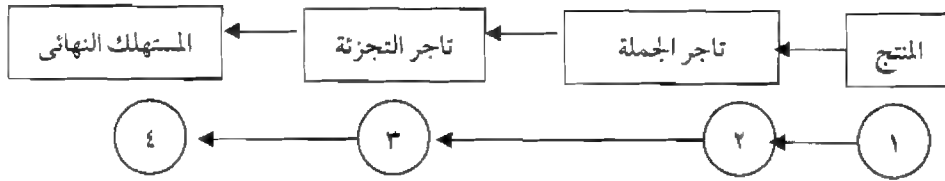
أ - عندما يتم الاتصال بالمشتري الصناعى يكون من الأفضل الاعتماد على الاتصال الشخصى عن طريق البيع الشخصى لأنه يطلب سلعة فنية وذات سعر مرتفع وقد تكون بمواصفات خاصة.

ب- أما إذا كان المشتري هو المستهلك النهائى يكون الإعلان ذو أهمية أكبر بين عناصر المزيج الترويجى.

٢- استراتيجيات الترويج:

هنا طريقتين رئيسيتين للترويج هنا:

١- استراتيجية الدفع Push Strategy «خاصة بالسلع الصناعية»



١- طبقا لهذه الاستراتيجية يقوم المنتجون باقناع تجار الجملة بشراء السلعة ثم يقوم تجار التجزئة باقناع المستهلكين النهائيين بشراء السلعة.

٢- وتعتمد هذه الاستراتيجية على الاتصال الشخصي ويمكن تطبيقها في الظروف الآتية:

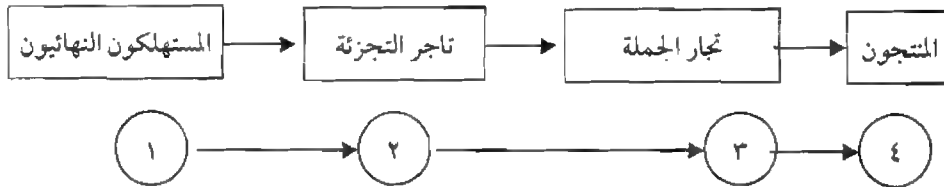
١- المنتجات الجديدة التي تقدم للسوق لأول مرة.

٢- المنتجات التي تحقق هامش ربح مرتفع.

٣- المنتجات ذات معدل تكرار الشراء المحدود.

٤- المنتجات ذات السعر العالي والجودة المرتفعة.

٢- استراتيجية الجذب Pull Strategy «خاصة بالسلع الاستهلاكية»



تقوم استراتيجية الجذب على اقناع المستهلك النهائي بشراء السلعة المعلن عنها وإذا ما اقتنع المستهلك النهائي بالسلعة فإنه من جانبه سوف يتحرك تجاه تجار التجزئة لسؤالهم عن السلعة وهنا يشعر تجار التجزئة بأهمية التعامل في هذه السلعة فيتحرك تجار التجزئة لسؤال تجار الجملة عن السلعة وطلبها منهم ثم يقوم تجار الجملة بطلب السلعة من المنتجين لهذه السلعة.

١- تعتمد هذه الاستراتيجية على الاتصال غير الشخصي خاصة الإعلان واسع النطاق الذي يوجه إلى المستهلك النهائي ويمكن تطبيق هذه الاستراتيجية في السلع ذات

السعر المنخفض وهامش الربح المحدود ومعدل تكرار الشراء فيها على:

### اختيار استراتيجية الدفع أو الجذب:

س: ما هي العوامل وراء اختيار استراتيجية الدفع أو الجذب؟

#### ١- حجم الميزانية المخصصة للترويج:

كلما كانت محدودة تستخدم استراتيجية الدفع لأن استراتيجية الجذب تتطلب مبالغ كبيرة للانفاق على الإعلان الموجه للمستهلك النهائي.

#### ٢- طبيعة السلعة:

١- كلما كانت السلعة ذات سعر مرتفع وهامش ربح على ومعدل تكرار الشراء لها مختلف فإنه يفضل سياسة الدفع وذلك بالنسبة لمعظم سلع الإنتاج.

٢- وكلما كان سعر السلعة منخفض وهامش الربح محدود ومعدل تكرار الشراء على وهذا في السلع الاستهلاكية يفضل استخدام استراتيجية الجذب.

٣- المرحلة التي تمر بها السلعة في دورة الحياة.

١- إذا كان المنتج جديدا وفي مرحلة التقديم فإنه يفضل استراتيجية الدفع لأن معظم المستهلكين لا يعرفون السلعة ويتردد الموزعون في التعامل في السلعة خوفاً من مخاطر التعامل في سلعة جديدة ولذلك يفضل بذل الجهد في اقناع الموزعين بالتعامل في السلعة وذلك عن طريق البيع الشخصي.

٢- أما في مرحلة النمو والنضج للسلعة فيكون المستهلك على معرفة بالسلعة ويفضل تطبيق استراتيجية الجذب التي تعتمد على الإعلان بالدرجة الأولى.

### ثانياً: البيع الشخصي:

#### ١- مفهوم وخصائص البيع الشخصي:

أ - يعتبر البيع الشخصي عنصرًا أساسيًا من عناصر المزيج الترويجي إذ لا يتصور الاستغناء عن وظائف البيع الشخصي في أى منشأة بينما يمكن الاستغناء عن الإعلان أو تنشيط المبيعات أو النشر ويمكن استخدام كل منها كأدوات مساعدة للبيع الشخصي وهذا يوضح مدى أهمية البيع الشخصي لأية منشأة تعمل في السوق.

ب - ويعرف البيع الشخصي بأنه هو عملية اتصال مباشر بين البائع والمشتري يتم فيها تبادل المعلومات بهدف اقناع المشتري المرتقب بشراء السلعة ولكي يتحقق الهدف من البيع الشخصي يجب أن يقوم الرجل البيع بمايلي:

- ١ - شرح وتوضيح المنافع التي يحققها المنتج للعملاء.
- ٢ - شرح وتوضيح كيفية تشغيل المنتج واستخدامه للعملاء.
- ٣ - الرد على استفسارات واعتراضات العملاء.
- ٤ - متابعة عملية البيع للتأكد من رضا المشتري.
- ٥ - جمع المعلومات عن السوق والمنافسة لتطوير الاستراتيجية التسويقية.

س: ما هي الخصائص الأساسية للبيع الشخصي؟

١ - يعتبر رجال البيع ممثلون الشركة لدى الغير ومن ثم فاتجاهات العملاء نحو الشركة ومنتجاتها غالبا ما تعتمد على الانطباع والأثر الذي يتركه رجل البيع لدى العميل.

٢ - يمارس رجل البيع عمله في ظل قدر محدود من الإشراف وفي بعض الأحيان لا يوجد إشراف ومن ثم يتطلب نجاح رجل البيع في مهمته البيعية التميز بالقدرة على الإيثار والمثابرة والمبادرة.

٣ - يقوم رجل البيع بالسفر والتنقل المستمر بالمقارنة بالوظائف الأخرى بالمشروع ويتطلب ذلك الحصول على أموال في المنظمة وذلك للانفاق على

التنقل والسكن والغذاء وغيرها وهذا يتطلب من رجل البيع أن يكون أميناً وغير مبذراً.

### الوظائف البيعية:

س: ما هي أنواع الوظائف البيعية:

#### ١- البيع التجارى: Push Strategy

ويقوم فيه رجل البيع بالاتصال بالتجار تجار الجملة وتجار التجزئة وتزويدهم بالسلع التى يحتاجونها ويقدم لهم الخدمات الترويجية التى تمكنهم من زيادة كفاءتهم البيعية وتتسم هذه الوظيفة بالروتينية والتكرار فى صورة تلقى طلبات العملاء وتزويدهم باحتياجاتهم.

#### ٢- البيع الإرشادى:

ويقوم فيه الرجل البيع بتزويد المشتريين المرتقبين والحاليين بمعلومات عن السلعة وكيفية استخدامها واقناعهم بشرائهم من تجار الجملة وتجار التجزئة.

#### ٣- البيع الفنى:

حيث يقوم رجل البيع بتزويد العملاء بالمساعدات الفنية اللازمة بغرض زيادة المبيعات لهم ويوجد هذا النوع فى حالة السلع التى تتسم بالتعاقد الفنى مثل المعدات والآلات وغيرها.

#### ٤- البيع الابتكارى:

ويختص بالبحث عن العملاء والتعرف على احتياجاتهم وتحفيزهم على شراء منتجات المنشأة ويصلح ذلك بالنسبة للسلع والخدمات غير المعروفة أو التى لا يدركون أهميتها وقدرتها على اشباع احتياجاتهم.

س: ما هي خطوات عملية البيع الشخصى؟

١- تحديد العملاء المرتقبين ودراسة قدراتهم الشرائية... ومعرفة من هو متخذ قرار

الشراء ومن هو المؤثر في اتخاذ القرار.

٢- الاتصال بالعملاء المرتقبين والتعرف على دوافعهم الشرائية... وميولهم واتجاهاتهم واحتياجاتهم ورغباتهم.

٣- عرض السلعة على العميل وإظهار مزاياها وخصائصها وكيفية استخدامها وذلك لجذب انتباه العميل وإثارة اهتمامه وخلق الرغبة لديه في شراء السلعة المعروضة.

٤- الرد على استفسارات واعتراضات العميل.

٥- انتهاء المقابلة البيعية بالاتفاق على شراء العميل للسلعة وتحديد شروط البيع والتحصيل وغيرها مع ملاحظة أنه ليس بالضرورة أن أية مقابلة بيعية تنتهى بالاتفاق على بيع السلعة.

٦- متابعة العميل والتأكد من رضاه عن السلعة وتقديم خدمات ما بعد البيع.

### **إدارة المبيعات = القوى البيعية :**

**س: ما المقصود بالقوى البيعية :**

هى الإدارة المسؤولة عن البيع الشخصى وتشمل إدارة القوى البيعية والأنشطة المتعلقة باختيار رجال البيع وتدريبهم والاشراف عليهم وتحديد أجورهم ومكافآتهم وتقييم آداءهم... إلخ.

**س: كيف يمكن استقطاب واختيار رجال البيع :**

يتوقف نجاح إدارة المبيعات بالمنظمة إلى حد كبير على الاختيار السليم لرجال البيع وتتطلب عملية استقطاب واختيار رجال البيع القيام بمايلى:

١- تحديد عدد رجال البيع المطلوبين من خلال اعداد توصيف مكتوب للوظائف البيعية المطلوبة وتحديد خصائص شغل الوظيفة والمؤهلات.

٢- استقطاب عدد كاف من الأفراد المتقدمين لشغل الوظائف البيعية من جميع المصادر المتاحة للعمالة.

٣- اختيار أفضل الكفاءات من خلال المتقدمين للوظائف ويؤدي عدم اختيار السليم إلى ارتفاع معدل دوران العمل مما ينعكس على ارتفاع التكلفة ويتطلب ذلك فحص طلبات التوظيف وإجراء خبراء متخصصين لاختيار من بين المتقدمين من ينطبق عليه الشروط والاختبارات ومن يهتم بالوظيفة البيعية ومن تتلاءم الوظيفة البيعية مع كفاءته وقدراته ومؤهلاته وخبراته .

### تدريب رجال البيع :

إن الاختيار السليم لرجال البيع لا يعتبر كافيا لقيام رجال البيع بالوظيفة البيعية بصورة فعالة إذ يتطلب الأمر تدريب رجال البيع الجدد وتعريفهم بالمنظمة ومنتجاتها وسياساتها وطرق البيع فيها ويحتاج القيام ببرنامج تدريبي لرجال البيع مايلي :

١- تحديد أهداف التدريب: وفي هذا المجال يهدف التدريب إلى زيادة انتاجية رجال البيع ومساعدة رجل البيع في تحديد العملاء المرتقبين وجذب عملاء جدد للمنشأة أو غير من الأهداف.

٢- تحديد القوائم بالتدريب. وهل هو مدير إدارة مبيعات بالمنظمة أم متخصصين من خارج المنظمة.

٣- تحديد محتويات البرنامج التدريبي وغالبا ما يتضمن معلومات عن المنتجات وسياسات المنشأة وأساليب البيع.

٤- تحديد وقت ومكان التدريب: بعض المنشآت تقوم بتدريب رجال البيع فور تعيينهم والبعض الآخر يترك رجل البيع يعمل لفترة ثم تقوم بتدريبه وقد يتم التدريب في المركز الرئيسي للمنشأة أو في الفروع أو قد يتم في الميدان بملازمة رجل البيع الجديد لرجل البيع القديم.



٥- تحديد طريقة التدريب وهناك طرق عديدة لكل ميزة ولكل عيب ولكل ظروف مناسبة للتطبيق مثل المحاضرات التي تصلح في حالة الاعداد الكبيرة وتتميز بانخفاض تكلفتها ويعاب عليها صعوبة التفاعل بين المحاضرة وكل متدرب على حدة وهناك طرق أخرى للتدريب مثل تمثيل الأدوار ودراسة الحالات المناسبة.

وبشكل عام يلاحظ أن التدريب يشمل رجال البيع الجدد ورجال البيع القدامى الذين يحتاجون إلى تعريفهم بالمنتجات الجديدة وكيفية استخدامها وتنمية مهاراتهم البيعية.

### أجور ومكافآت رجال البيع:

هناك ثلاث طرق أساسية لدفع الأجور ومكافآت رجال البيع هي:

١- طريقة المرتب الثابت: ويعنى دفع ثابت في نهاية كل فترة زمنية دون ارتباط باداء أو انتاجية رجل البيع وتتميز هذه الطريقة بضمان دخل ثابت ومستقر لرجل البيع وتعتبر هذه الطريقة مناسبة في الظروف التالية:

١- عند مكافأة رجال البيع الجدد.

٢- عند بيع المنتجات المعقدة فنيا وتحتاج لوقت طويل من رجال البيع.

٣- عند دخول منطقة بيعية جديدة.

٢- عيوب هذه الطريقة عدم تحفيز رجل البيع لزيادة جهد وعدم التفرقة بين رجل البيع المجتهد وغير المجتهد مما يؤثر بالسلب على الروح المعنوية لرجل البيع المجتهدين.

### ثانياً: طريقة العمولة:

١- فيها يتم المكافأة المدفوعة لرجل البيع بالنتائج المحققة منه والتي غالبا ما تعتمد على المبيعات المحققة بالقيمة أو الكمية وتؤدي هذه الطريقة إلى تشجيع رجال البيع على زيادة مجهوداتهم والشعور بالعدالة بين العامل المجد وغير المجد وجذب العناصر الممتازة من رجال البيع.

### عيوبها :

يؤخذ على هذه الطريقة عدم انتظام دخل رجل البيع وأهمال رجل البيع للأنشطة غير البيعية والتركيز على السلع سهلة التسويق إلى جانب احتمال الضغط على العميل لشراء سلع لا يرضى عنها.

### ثالثاً : طريقة المرتب الثابت والعمولة معا :

وتعتمد على الجمع بين مزايا طريقة المرتب الثابت والعمولة حيث يحصل رجل البيع على مبلغ ثابت مضمون بالإضافة إلى نسبة العمولة ترتبط بنتيجة عمله.

### رابعاً : الإشراف على رجال البيع :

أنه نظراً لطبيعة عمل رجال البيع فإن عملية الإشراف عليهم ليست سهلة إلا أنها ذات أهمية كبيرة للأسباب الآتية:

١- يعتبر الإشراف على رجال البيع بمثابة نوع من التدريب المستمر لرجل البيع حيث يمكنه الإشراف من حل مشاكله في الميدان ويزيد من مهاراته البيعية.

٢- يمكن الإشراف من تنفيذ السياسة البيعية للمنشأة.

٣- يمثل الإشراف نوعاً من الاتصال بين إدارة المنشأة ورجال البيع لتزويدهم بكل جديد عن المنشأة وسياساتها ومنتجاتها وبرامجها التسويقية وغيرها.

### تقييم أداء رجال البيع :

١- يعتبر تقييم أداء رجال البيع تطبيقاً لوظيفة الرقابة في مجال وظيفة البيع لتقييم أداء رجال البيع يقوم على مقارنة الأداء الفعلي لرجل البيع مع الأداء المخطط له وتحديد الانحرافات أن وجدت ويترتب على هذا التقييم مكافأة رجل البيع الذي حقق الهدف أو ترقيته أو تكريمه بشهادة تقدير مثلاً.

٢- وإذا كانت نتائج التقييم سلبية فإنه يتم تحديد الأسباب ومعالجتها فقد يكون العلاج تدريب رجل البيع وتنمية كفاءته أو نقله إلى وظيفة أخرى.

٣- ومن المعايير التي يمكن استخدامها في تقييم أداء رجل البيع...

١- قيمة أو كمية مبيعاته.

٢- عدد زيارات رجل البيع للعملاء.

٣- نسبة المصروفات البيعية لرجل البيع إلى مبيعاته.

٤- الأنشطة غير البيعية التي يقوم بها رجل البيع مثل المساعدة في تدريب رجال البيع ميدانيا ومساعدة العملاء في تنظيم نوافذ العرض الخاصة بهم.

### المناطق البيعية والحصص البيعية:

١- يعني بتحديد المناطق البيعية تقسيم السوق التي تعمل فيها المنظمة إلى وحدات صغيرة تسهل إدارتها والإشراف عليها وتقدير المبيعات المرتقبة فيها.

٢- ويوزع رجال البيع على هذه الوحدات بطريقة تؤدي إلى زيادة مبيعات المنشأة وأرباحها باقصى حد ممكن وذلك في الأجل الطويل ويجب أن تكون هذه المناطق ملائمة وعادلة من حيث تحديد المجهود المطلوب من رجل البيع والمبيعات المتوقعة منه.

٣- ويفيد تحديد المناطق البيعية في تحديد التغطية الكاملة لسوق المنشأة بأقل تكلفة ممكنة وأقل أزواج ممكن في المجهودات البيعية وسهولة رقابة وتقييم أداء وجهود رجال البيع في كل منطقة وإعداد البرامج الترويجية في كل منطقة حسب ظروف المنافسة في كل منها.

٤- تحديد مسؤوليات رجال البيع في المناطق المحددة لهم بما يتفق بكفاءتهم وخبراتهم وطاقاتهم والحد من تكاليف ونفقات البيع ومصاريف انتقال رجال البيع وغيرها.

## طرق تحديد المناطق البيعية :

يتم تحديد المناطق البيعية للمنشأة على أساس:

- ١ - دراسة عدة عوامل منها قيمة وكمية المبيعات التاريخية.
- ٢ - قيمة المبيعات المرتقبة من السلعة التي تقوم المنشأة بإنتاجها.
- ٣ - عدد العملاء الحاليين والمرتقبين ومدى تركيزهم أو انتشارهم في السوق.

## تحديد الحصص البيعية target :

تعرف الحصة البيعية بأنها الهدف البيعى المطلوب تحقيقه خلال فترة زمنية مستقبلية محددة فى منطقة بيعية محددة أو من رجل بيع معين وقد يتم تحديد الحصة البيعية فى شكل نقدى أو شكل كمى (وحدات).

١ - وتهدف المنظمة من وراء تحديد الحصص البيعية إلى قياس كفاءة رجال البيع والموزعين فى المناطق التى يعملون بها.

٢ - ودراسة أسباب عدم تحقيقها عما إذا كان ذلك راجعا لضعف فى كفاءة رجل البيع أو الموزع أو نقص تدريبه أو سوء اختياره أم أنه يرجع لظروف اقتصادية أو سياسية فى المنطقة ثم اتخاذ القرارات الملائمة لمواجهة السبب أو الأسباب وراء عدم الوصول إلى الحصة البيعية.

## طرق تحديد الحصص البيعية :

من أهم هذه الطرق - المبيعات التى يحققها رجل البيع خلال العام الماضى مضافا إليها نسبة مئوية محددة ٤٪ مثلا.

س - ما الذى يجب مراعاته عند تحديد الحصص البيعية؟

١ - يجب أن تعتمد الحصص البيعية على بحوث التسويق فى التنبؤ بالمبيعات وتوزيعها على المناطق البيعية.

- ٢- يجب الحصول على رضا رجال البيع عند وضع الحصص البيعية المحددة لهم وإقناعهم بعدالتها وموضوعيتها ودقتها.
- ٣- يجب مراعاة ظروف المنافسة والظروف الاقتصادية.
- ٤- يجب تقييم الحصص البيعية بصفة مستمرة وتعديلها بما يتماشى والتغيرات البيئية المحيطة.

### ثالثاً: الإعلان والنشر

مفهوم الإعلان والحملة الإعلانية والحملة الترويجية والنشر.

يعرف الإعلان بأنه وسيلة غير شخصية لتقديم الأفكار والسلع والخدمات إلى الجمهور بواسطة جهة معلومة مقابل أجر مدفوع.

ويوضح هذا التعريف مايلي:

- ١- أن الإعلان نوعاً من الاتصال غير الشخصي لأنه يتم من خلال وسائل الإعلان كالصحف والإذاعة والتلفزيون وغيرها وليس من خلال الاتصال الشخصي بين البائع والمشتري كما في البيع الشخصي.
- ٢- يوجه الإعلان إلى جمهور كبير وليس لمشتري واحد.
- ٣- يستخدم الإعلان بالنسبة للسلع الاستهلاكية والخدمات وللأفكار وليس للسلع الصناعية.
- ٤- إن الإعلان يكون مدفوع الأجر حيث يتحمل المعلن نفقات الإعلان.
- ٥- إن شخصية المعلن تكون واضحة في الإعلان.

#### أما الحملة الإعلانية:

- ١- فتعرف أنها سلسلة من الجهود الإعلانية المخططة والمتناسقة من أجل تحقيق أهداف محددة ومن ثم فهي غزو اعلاني مكثف للسوق لخدمة سلعة أو فكرة أو منشأة أو مجموعة مترابطة منها وتوجه إلى فئة أو فئات معينة من الجمهور وذلك بتكاليف

وميزانية محددة وخلال فترة زمنية معينة وعلى أساس منالخطوات المتكاملة التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المرغوبة.

### وتعريف الحملة الإعلانية أيضا :

نشاط إعلاني مركب وممتد خلال فترة زمنية معينة يشتمل على سلسلة من الإعلانات المرتبطة والتي تهدف إلى تحقيق أهداف معينة.

### أما الحملة الترويجية :

فهى عبارة عن برنامج ترويجي له أهداف محددة خلال فترة زمنية معينة وبمخصصات مالية محددة وتتضمن الحملة الترويجية كلاً من الجهود الإعلانية ومجهودات البيع الشخصى ومجهودات تنشيط المبيعات.

### ويعرف النشر :

بأنه شكل من أشكال تقديم السلع أو الخدمات أو الأفكار أو الأشخاص بصورة غير شخصية وغير مدفوعة الأجر ويتسم النشر بالخصائص التالية:

- ١- يمثل نوع من الاتصال غير الشخصى مثل الإعلان.
  - ٢- عدم تحمل المنشأة لتكلفة وسيلة النشر.
  - ٣- عدم تحكم المنشأة فى مضمون الرسالة أو زمن نشرها أو حجمها.
- تستخدم المنشأة النشر لتحقيق الأهداف الآتية:
- ١- زيادة وعى المستهلكين بالمنشأة ومنتجاتها وسياساتها.
  - ٢- الحصول على تأييد الجمهور للمنشأة.
  - ٣- تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو المنشأة ومنتجاتها وتغير الاتجاهات السلبية إن وجدت.

### أهداف وأنواع الإعلان :

س: ما الذى يحققه الإعلان من أهداف للمنظمة؟

### يحقق الإعلان للمنشأة الأهداف الآتية:

- ١- الترويج للمنشأة ومنتجاتها وصورها الذهنية.
- ٢- آثار الطلب الأولى على منتجات المنشأة.
- ٣- آثار الطلب الانتفائي على منتجات المنشأة عندما يركز الإعلان على خصائص و مزايا ماركة معينة تقدمها المنشأة.
- ٤- مواجهة اعلانات المنافسين والدفاع عن المنشأة ومنتجاتها.
- ٥- زيادة فاعلية البيع الشخصى حيث يساعد الإعلان فى تقديم معلومات للمستهلكين تفيد رجل البيع فى اقتناع المستهلك بالسلعة.
- ٦- تذكير المستهلك بالمنتج وتأكيد صحة قراره الشرائى.
- ٧- يساعد الإعلان على تدعيم العلاقة بين المنشأة وعملائها.
- ٨- زيادة معدلات استخدام السلعة وبالتالي زيادة المبيعات من خلال تقديم استعلامات جديدة لهذه السلعة وتزويد المستهلك بمعلومات عن هذه الاستعلامات.
- ٩- تقليل التذبذب فى المبيعات حيث يساعد الإعلان عن زيادة المبيعات فى أوقات انخفاض الطلب على المنتج مثل الإعلان عن المياه الغازية شتاء.

### أنواع الإعلان:

#### ١- يختلف نوع الإعلان تبعا لبعض المعايير:

- ١- إعلام إقليمي، وهو يغطى منطقة جغرافية أو مدينة محددة.
- ٢- إعلان قومى، وهو يغطى الدولة ككل.
- ٣- إعلان دولى، وهو يغطى أكثر من دولة ويستخدم فى التصدير.

#### ٢- أساس الجمهور:

- ١- إعلان استهلاكى خاص بالمستهلك النهائى.

٢- إعلان خاص بالمشتري الصناعى يوجه المشتري الصناعى.

٣- إعلان خاص بالوسطاء: يوجه التاجر الجملة أو تاجر التجزئة.

#### ٢- أساس الدوافع:

١- إعلان يهدف إلى إثارة الدوافع الأولية (الجوع - العطش.....)

٢- إعلان يهدف إلى إثارة الدوافع الثانوية (الأمن - الراحة.....)

٣- إعلان يهدف إلى إثارة دوافع التعامل (تحقيق الذات - والطموحات.....)

#### ٤- أساس الهدف من الإعلان:

١- إعلان تعليمى، يهدف إلى تعريف المستهلك النهائى أو المشتري الصناعى بالمنتج وخصائصه وكيفية استخدامه وصيانته.

٢- إعلان إرشادى، يهدف إلى إرشاد المستهلك الأخير أو المشتري الصناعى إلى أماكن بيع السلعة.

٣- إعلان تنافسى، يهدف إلى إبراز خصائص ومزايا السلعة بالمقارنة بسلع المنافسين.

٤- إعلان تذكيرى، يهدف إلى تذكير المستهلك النهائى أو المشتري الصناعى بالسلعة وخصائصها ومزاياها وأماكن تواجدها وكيفية استخدامها وصيانتها.

#### ٥- أساس الوسيلة المستخدمة فى الإعلان:

١- إعلانات فى الصحف.

٢- إعلانات فى المجلات.

٣- إعلانات فى الإذاعة.

٤- إعلانات فى التلفزيون.

٥- إعلانات فى السينما.

٦- إعلانات ترسل بالبريد.....



## ميزانية الإعلان:

هى عبارة عن حجم المبالغ المخصصة للانفاق على الإعلان وأنشطته المختلفة وهى بذلك ترجمة كمية لخطة الإعلان فترة مقبلة.

العوامل المؤثرة فى ميزانية الإعلان هى:

- ١- الإمكانيات المالية للمنشأة.
- ٢- طبيعة المنتجات (سلعة صناعية أم إستهلاكية).
- ٣- الظروف الاقتصادية العامة من كساد أو رواج .
- ٤- ودورة حياة السلعة.
- ٥- وحجم ميزانية الإعلان لدى المنافسين.
- ٦- حجم ميزانية الإعلان خلال الفترة السابقة.

هناك عدة طرق لتحديد ميزانية الإعلان خلال ماهى ؟

- ١- الطريقة الجزافية بمعنى تقرير مبلغ معين للانفاق على الإعلان دون أساس علمى.
- ٢- حساب ميزانية الإعلان كنسبة من المبيعات السابقة أو التقديرية.
- ٣- حساب ميزانية الإعلان على أساس مبلغ لكل وحدة من الوحدات المباعة.
- ٤- حساب ميزانية الإعلان على أساس مقدار الموارد المالية المتاحة للمنشأة.
- ٥- حساب ميزانية الإعلان على أساس ما يخصصه المنافسين للإعلان عن منتجاتهم.
- ٦- حساب ميزانية الإعلان على أساس تحديد الأنشطة الاعلانية المطلوبة للفترة أو السنة المقبلة وترجمة هذه الأنشطة إلى أموال يمثل مبلغها ميزانية الإعلان وهى تعتبر أكثر الطرق ملائمة لتحديد ميزانية الإعلان على أساس علمى.

## وسائل نشر الإعلان:

- ١- الوسائل المقروءة وتشمل: ١- الصحى، ٢- المجلات، ٣- الملصقات،
- ٤- الكتالوجات، ٥- البريد.

٢- الوسائل المسموعة وتشمل: ١- الإذاعة، ٢- مكررات الصوت.

٣- الوسائل المرئية المسموعة وتشمل: ١- التلفزيون، ٢- السينما، ٣- الفيديو.

وجدير بالذكر أن كل وسيلة من هذه الوسائل لها مزاياها ولها مشاكلها ولها ظروف استخدام وعلى إدارة المنشأة اختيار الوسيلة أو الوسائل التي تتمشى وظروفها عندما تقر الإعلان عن منتجاتها أو خدماتها وسياساتها... إلخ.

### محددات اختيار وسيلة الإعلان.

س- ماهى العوامل المحددة لوسيلة الإعلان؟

١- حجم الموارد المادية المتاحة للمنشأة. كلما كانت مخصصات الإعلان كبيرة كلما أمكن استخدام الوسائل الإعلانية مرتفعة التكلفة وواسعة الانتشار مثل التلفزيون.

٢- الوصول إلى الجمهور المستهدف: هناك علاقة طردية بين الزيادة في عدد الجمهور وسيلة الإعلان وعدد من يشاهدون الإعلان وتتحدد مقدرة الوسيلة على الوصول للجمهور بعد المشاهدين للتلفزيون أو قراءة الجريدة أو المجلة أو مستمعي الإذاعة وغيرها.

٣- طبيعة السلعة، لسلع الاستهلاكية تحتاج لوسائل إعلان واسعة الانتشار والعكس بالنسبة للسلعة الصناعية.

٤- خصائص الجمهور المستهدف، تؤثر خصائص الجمهور المستهدف على اختيار الوسيلة الإعلانية.

١- فإذا كان الجمهور لا يعرف القراءة والكتابة تظهر ضرورة الاعتماد على الاعلانات المسموعة والمرئية وتستبعد الاعلانات المطبوعة مثلاً.

٥- اتجاهات الجمهور ناحية الوسائل الإعلانية، ويقصد به الدور الذى تلعبه الوسيلة فى حياة الجمهور ودرجة ثقة الجمهور فى الوسيلة فإذا كانت الاتجاهات ايجابية زاد ذلك من فرصة تقبل الجمهور للاعلانات والعكس صحيح.

٦- متطلبات التوزيع: فإذا كانت السلعة يتم توزيعها على نطاق الدولة كلها تطلب ذلك استخدام وسيلة منتشرة فى جميع أنحاء الدولة مثل الصحف العامة أو محطات

الإذاعة العامة أو التلفزيون أما إذا كان توزيعها يقتصر على إقليم جغرافى معين يكون من الأفضل استخدام صحيفة محلية أو محطة إذاعة أو تلفزيون محلية لتوفير التكلفة.

٧- طبيعة الرسالة الإعلانية تؤثر على اختيار وسيلة الإعلان المناسبة فإذا كان المعلن يرغب فى إظهار جمال مجموعة المنتجات الذى يقدمها مثل أزياء السيدات فقد يكون من المناسب استخدام المجلات وإظهار الألوان والتصميم.

#### رابعاً: تنشيط المبيعات:

- ١- هى أحد عناصر المزيج الترويجى التى يعتمد على الاتصال غير الشخصى.
- ٢- وتعرف بأنها النشاط الترويجى الذى تقوم به المنشأة خلاف أنشطة البيع الشخصى والإعلان والنشر.

#### وتتسم عملية تنشيط المبيعات بالآتى:

- ١- تعتبر نشاط مكمل لكل من البيع الشخصى والإعلان ولا يملك الاعتماد على تنشيط المبيعات فقط بمفردها فى الترويج.
- ٢- تهدف إلى أحدث تقصير مباشر وقصير الأجل على المبيعات.
- ٣- يوجه نشاط تنشيط المبيعات إلى المستهلكين والوسطاء ورجال البيع بالمنشأة.
- ٤- يستخدم نشاط تنشيط المبيعات عند انخفاض الطلب فى السوق.

#### س- ماهى وسائل تنشيط المبيعات؟

تتعدد الطرق أو الوسائل التى تستخدمها المنشأة فى تنشيط المبيعات وذلك لتشجيع المستهلك النهائى على الشراء أو التجار على التعامل فى السلعة وأهم هذه الوسائل ما يلى:

- ١- المعارض.
- ٢- الهدايا التذكارية.

- ٣- العينات المجانية.
  - ٤- نوافذ العرض.
  - ٥- الطوايع الترويجية والكوبونات.
  - ٦- المسابقات والخوافز.
  - ٧- خصومات الأسعار (الأوكازيون).
  - ٨- مسموحات الشراء.
  - ٩- مسموحات الترويج.
  - ١٠- الإعلان عن أسماء الوسطاء.
- أ.د. هناء عبد الحليم الإعلان والترويج، ص ٢٤٩.

#### تخطيط الحملة الإعلانية :

##### س- وضع خطوات الحملة الإعلانية؟

- أ- الإعلان والترويج ص ٢٤٩ بتعريف.
- ١- تحديد العوامل المؤثرة في الحملة الإعلانية.
- ٢- تحديد أهداف الحملة الإعلانية.
- ٣- اختيار وسيلة الحملة الإعلانية.
- ٤- تحديد شكل الحملة الإعلانية وجدولتها زمنيا.
- ٥- تحديد المخصصات والميزانيات اللازمة لتمويل الحملة الإعلانية.
- ٦- تنفيذ الحملة الإعلانية وفقا للخطة والجداول المحددة لها.
- ٧- تقييم الحملة الإعلانية.
- ٨- تحديد العوامل المؤثرة في الحملة الإعلانية وجميع بيانات كافية عنها ويتضمن ذلك:
  - ١- بيانات عن الأنشطة التسويقية للمنشأة.

- ٢- خصائص العملاء.
- ٣- خصائص المنتجات.
- ٤- وسائل نشر الإعلانات المتاحة.
- ٥- الظروف الاقتصادية والبيئية.

#### الأخرى المحيطة بالمنشأة من أهم هذه البيانات :

- ١- الطلب على المنتجات المطلوبة الإعلان عنها واتجاهات هذا الطلب.
- ٢- حجم المبيعات المتوقعة من هذا المنتج.
- ٣- خصائص ومزايا المنتج بالمقارنة بالمنتجات المنافسة.
- ٤- خصائص العملاء ومن الذى يؤثر فى قرار الشراء ومن الذى يتخذ قرار الشراء ومن الذى ينفذ أو يقوم بعملية الشراء وكم عدد مرات الشراء وكم هو معدل تكرار عملية الشراء.
- ٥- الخصائص والمزايا الفريدة للمنتج بالمقارنة بالسلع البديلة والتي يهتم العميل أو المشتري بها.

#### تحديد أهداف الحملة الإعلانية :

من الطبيعى أن تختلف أهداف الحملة الإعلانية عن أهداف أية حملة إعلانية أخرى وذلك نظرا لاختلاف طبيعة ومزايا المنتج وخصائصه العملاء ومدى توافر سلع بديلة والموقف التنافسى إلى جانب المرحلة التى يمر بها المنتجات والسلعة أو الخدمة فى دور حياتها فقد تختلف أهداف الحملة الإعلانية للمنتج (س) مثلا باختلاف المرحلة التى يمر بها المنتج من تقديم ونمو ونضج وتشجيع واضمحلال.

ويمكن أن يكون أهداف الحملة إعلانية بما يأتى :

- ١- خلق أو إيجاد طلب على السلعة.
- ٢- زيادة الطلب على السلعة.

٣- المحافظة على مستوى معين للمبيعات.

٤- خلق الثقة في المنشأة صاحبة الحملة الإعلانية.

٥- تغيير اتجاهات المستهلك عن المنشأة أو السلعة من السلبية إلى الإيجابية.

٦- اختيار وسيلة تستخدم في الحملة الإعلانية.

في ضوء ما تم جمعه من معلومات وبيانات عن المنتج والمستهلك والبيئة المحيطة وغيرها يمكن تحديد وسائل إعلان مناسبة بشكل عام ثم تحديد واختيار الوسيلة بشكل خاص مثال ذلك قد تم اختيار وسيلة للتلفزيون بشكل عام ولكن قد يتم اختيار قناة محلية معينة فقط لنقل الإعلان عن طريقها.

٧- تحديد شكل الحملة الإعلانية وجدولتها زمنيا بمعنى تحديد ما إذا كانت.

#### ١- حملة إعلانية مستمرة:

وهي عبارة عن مجموعة رسائل إعلانية توجه للجمهور طوال مدة الحملة وقد تعتمد على رسالة إعلانية واحدة لا تتغير توجه للجمهور طوال الفترة مثال ذلك حملة التوعية بتطعيمات الأطفال.

#### ٢- حملة إعلانية مجزأة:

وهي حملة إعلانية يتم فيها قيام المعلن بتجزئة السوق إلى قطاعات أو فئات بخصائص معينة مختلفة ويعد لكل قطاع أو فئة مجموعة من الرسائل الإعلانية التي تتناسب معها أى كل فئة أو قطاع من السوق له حملة إعلانية خاصة به.

#### ٣- الحملة الإعلانية المتكاملة:

وتقوم على أساس مجموعة من الرسائل الإعلانية التي تعمل كل منها على تحقيق هدف جزئى معين ثم يليها مجموعة من الرسائل التي ترتبط أو تقوم على أثر أو نتائج الحملة السابقة ولها هدف آخر.

وهكذا تتكامل هذه الحملة الإعلانية بحيث كل منها يحقق هدف فرعى يساهم في تحقيق الأهداف الرئيسية للحملة الإعلانية على مستوى المنشأة ككل.

٤ - تحديد المخصصات والميزانيات اللازمة لتمويل الحملة الإعلانية ويتم ذلك في ضوء الأنشطة والأعمال المطلوبة من كل وسيلة من الوسائل الإعلانية التي يتم الاعتماد عليها في اتمام الحملة الإعلانية.

٥ - تنفيذ الحملة الإعلانية وفقا للخطة والجداول المحددة لها.

وذلك لضمان تحقيق الأهداف المنشودة في هذه الحملة ولضمان التنفيذ طبقا للخطة الموضوع مسبقا.

### تقييم الحملة الإعلانية:

وتهدف هذه الخطوة إلى التأكد مما إذا كانت الحملة الإعلانية قد حققت أهدافها أم لا ذلك بتحديد ما تم فعلا ومقارنته بالخطة السابق تحديدها وتحديد الفروق أو الانحرافات وأسبابها وإتخاذ الإجراءات لتصحيحها بما يساعد في ترشيد قرارات الإعلان والحملة الإعلانية في الفترات المقبلة.

### استراتيجيات التسويق

١ - ما الفرق بين 4cs ، 4ps ؟

المزيج التسويقي (المنتج) 4ps	المستهلك 4cs
1- product المنتج	1- customer solution حل العميل
2- price السعر	2- customer cost تكلفة العميل
3- place المكان	3- convenience الراحة
4- promotion الترويج - العرض	4- communication الاتصالات

٢ - ما هي العلاقة بين المنتج وطريقة التسويق؟

هناك علاقة بين المنتج والسوق. وهي تشير إلى مدى قدرة الاستراتيجية على تحديد والتعرف على مقاطع السوق والتعرف على المنتجات المناسبة لكل مقطع وهناك عدة بدائل للاختيار هي:

١ - استراتيجية السوق الكبير Mass Market Strategy وهي تحديد مقاطع السوق وتقديم منتج واحد لكل المقاطع.

٢ - استراتيجية التركيز Focused Strategy وهي تحديد مقاطع السوق ومنتج واحد لكل مقطع.

٣ - استراتيجية التشكيل Differentiated Strategy تحديد مقاطع السوق واختيار مقطعين أو أكثر لتقديم منتج أو منتجين حيث يتم تغيير المنتجات لتناسب الحاجات المتنوعة للمقاطع.

٤ - استراتيجية النمو المكثف ويتضمن ثلاثة استراتيجيات تحكم العلاقة بين المنتج والسوق وهي:

١ - استراتيجية التغلغل في السوق أو اقتحام السوق Market Penetration ، وهي عبارة عن زيادة المبيعات للمنتجات الحالية في نفس الأسواق عن طريق استخدام مجهودات تسويقية ذات كفاءة مرتفعة وزيادة معدلات الاستخدام من جانب المستهلكين واجتذاب مستهلكين من المنافسين واجتذاب مستهلكين جدد للسلعة (وتحقيق أعلى نسبة نجاح).

٢ - تنمية المنتج Production development أى زيادة المبيعات عن طريق تقديم محسنة لنفس الأسواق الحالية ويمكن تحقيق هذه الاستراتيجية عن طريق تقديم أشكال جديدة للمنتج أو تقديم منتج بجودة مختلفة، أو تقديم أحجام مختلفة وموديلات مختلفة.

٣ - تنمية السوق عن طريق تسويق المنتجات الحالية لأسواق جديدة. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق فتح أسواق في مناطق جغرافية جديدة وعن طريق استخدام قنوات جديدة للتوزيع.

### العلاقة بين التنوع واستراتيجية التسويق؟

هناك ثلاث استراتيجيات فرعية للتنوع وهي:

١ - استراتيجية النمو المتمركز Concentric diversification وهي عبارة عن إضافة



منتجات جديدة لفئات جديدة من المستهلكين تستخدم نفس تكنولوجيا الإنتاج أو طرق الإنتاج الحالية ونظم التسويق الحالية.

٢- استراتيجية التنوع المختلط Conglomerate diversification ، وهى عبارة عن إضافة منتجات جديدة لأسواق جديدة لفئات جديدة من المستهلكين تعتمد على طرق وتكنولوجيا جديدة ليس له علاقة بتكنولوجيا الإنتاج الحالية أو الأسواق الحالية.

### ما هى علاقة الخطة التسويقية بالإستراتيجية فى التسويق؟

تبين الخطة التسويقية طويلة وقصيرة الأجل تفصيليا كيف سيتم تنفيذ الاستراتيجية التسويقية وهناك العديد من الطرق التى تقترح كخطة منفذة للاستراتيجية التسويقية والمهم هو الاختيار الجيد من بين تلك البدائل - وعموما فإن هناك العديد من المقررات الخاصة بكل عنصر من عناصر المزيج التسويقي الـ (4ps) وهى على النحو التالى:

- ١ - خطة المنتج وهى تشمل خط المنتج، الجودة، الخدمات المعاونة، التغليف.
- ٢ - خطة التوزيع وهى تشمل الوسطاء، البرامج المعاونة والمساعدة لهم داخل السوق.
- ٣ - خطة الإعلان وهى تشمل الوسائل الإعلانية المستخدمة والمناطق التى تغطيها وجداول الوقت المحددة لأوقات العرض.
- ٤ - خطة قوة البيع وهى تشمل برامج تدريب رجال البيع وتعيينهم وماذا سيفعلون وأين ومتى وكيف؟
- ٥ - خطة ترويج المبيعات وهى تشمل تحديد الوقت والمكان الذى سيتم فيها مساعدة المنتج وقنوات التوزيع.
- ٦ - خطة السعر أى الأسعار المختلفة للمنتج وخصم الكميات والأسعار الخاصة والتى تمنح لبعض العملاء.

## ماهى عملية الرقابة على الخطة التسويقية؟

١- عملية الرقابة على الخطة التسويقية قصيرة الأجل تشتمل البنود الآتية:

١- المبيعات. ٢- الحصة التسويقية. ٣- التكاليف التسويقية.

٤- فاعلية الإعلان.

٥- قياس فاعلية التوزيع (مراقبة المخازن وحركة الصرف).

٦- مستويات الأسعار. ٧- الأرباح (هامش الربح).

وهذه المراجعة تتم بصفة دورية شهرية أو أسبوعيا حسب الأموال.

٢- ويطلق على عملية الرقابة على الخطة التسويقية طويلة الأجل بالمراجعة التسويقية والتي تركز أساسا على مراجعة الأهداف وصياغتها وأسلوب تحديدها ومراجعة محتويات الاستراتيجية التسويقية والعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة عليها والتغيرات التي طرأت عليها.

## استراتيجية دورة حياة المنتج:

١- مفهوم دورة حياة المنتج:

هى الموقف البيعى للمنتج وقدرته على تحقيق أرباح عبر الزمن.

١- مرحلة التقديم تتميز بـ:

١- النمو البطئ فى المبيعات.

٢- الأسعار تميل نحو الإرتفاع وذلك بسبب:

أ- ارتفاع تكاليف انتاج المنتج بسبب انخفاض حجم العمالة.

ب- المشاكل التكنولوجية فى الإنتاج بسبب عدم الاستغلال الكامل للطاقة المتاحة.

ج- ضرورة وجود هامش ربح يساعد فى الإنفاق الترويجي.

٣- يوجد القليل من الشركات التى تبيع منتج جديد.

٢- استراتيجية التسويق في هذه المرحلة:

١- استراتيجية البيع بسعر مرتفع والقيام بترويج كبير وهذه الاستراتيجية تقوم على:

أ- هناك فئة كبيرة من السوق لا تعرف المنتج.

ب- هؤلاء الذين يعرفون المنتج مستعدون لدفع السعر المطلوب في المنتج.

ج- المنشأة تواجه منافسة محتملة وتريد أن تبني تفضيل الماركة.

٢- القيام ببيع المنتج الجديد بسعر مرتفع وترويج منخفض والغرض من هذه الاستراتيجية الحصول على أكبر ربح للوحدة مع القيام بتخفيض الانفاق التسويقي.

وهذه الاستراتيجية تقوم على:

أ- السوق محدود نسبيا في الحجم.

ب- معظم السوق على علم بالمنتج.

ج- الراغبين في المنتج مستعدون لدفع سعر مرتفع.

د- هناك منافسة محدودة في السوق.

٣- استراتيجية البيع بسعر منخفض وترويج كبير وتهدف هذه الاستراتيجية على اختراق سريع للسوق مع أكبر حصة سوقية.

وهذه الاستراتيجية تقوم على:

أ- السوق كبير الحجم.

ب- السوق على علم فني بالمنتج.

ج- أغلب المشترين لديهم حساسية للسعر.

د- هناك منافسة قوية محتملة في السوق.

هـ- تكلفة الوحدة تنخفض مع زيادة الإنتاج وزيادة الخبرة الإنتاجية.

٤ - استراتيجية القيام ببيع المنتج بسعر منخفض وبتدريج منخفض وتعتمد هذه الاستراتيجية على أن السعر المنخفض سوف يشجع على قبول المنتج وتقوم على:

- أ- السوق كبير الحجم.
- ب- السوق على علم كبير بالمنتج.
- ج- السوق حساس للسعر.
- د- هناك منافسة قوية محتملة.

**ثانياً: المرحلة الثانية (مرحلة النمو):**

تتميز بـ:

- ١- دخول منافسين جدد للسوق تحت تأثير الفرص المتاحة بالسوق الكبير والإنتاج الكبير وما يصاحبه من أرباح.
- ٢- إقبال المنشآت على إضافة منتجات جديدة ذات معالم جديدة والسعى نحو قطاعات تسويقية جديدة.
- ٣- زيادة عدد المنافسين وتعدد منافسة التوزيع وقيام الوكلاء بالتعامل في أكثر من ماركة.
- ٤- السعر يبقى على ما هو عليه أو قد يتم تخفيض في هذه المرحلة وذلك مع زيادة الطلب.
- ٥- المبيعات تزداد بسرعة مسببة انخفاض في النسبة بين المبيعات والترويج وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاج.

**استراتيجية التسويق في مرحلة النمو:**

في هذه المرحلة تحاول المنشأة المحافظة على الزيادة السريعة في النمو السوقى لأطول فترة ممكنة من خلال اتخاذ الآتى:

- أ- تحسين جودة المنتج وإضافة ملامح جديدة ونماذج أخرى منه.
- ب- الوصول إلى قطاعات جديدة في السوق.
- ج- البحث الدائم عن قطاعات توزيع جديدة للمنتج.
- د- تغيير شكل الإعلان من وعى المستهلك بالمنتج إلى اقتناع المستهلك بالمنتج.
- هـ- تخفيض الأسعار لجذب طبقة جديدة يهتمهم انخفاض السعر.

### ثالثاً: مرحلة النضج:

#### خصائص هذه المرحلة:

- ١- معدل النمو للمبيعات يتجه نحو الانخفاض.
- ٢- هذه المرحلة تنقسم إلى ثلاث:
  - أ- النمو يهدف النضج فيها إجمالى المبيعات يستمر في النمو البطيء بسبب دخول بعض المشترين المتأخرين في السوق. إلا أن أغلب الطلب يأتي من خلال المستهلكين الحاليين للمنتج.
  - ب- النضج المستمر فيها تحافظ المبيعات على مستوى مستقر لها.
  - ج- تآكل النضج يبدأ مستوى المبيعات في الانخفاض حيث يتحول المستهلك إلى منتجات أخرى.

#### استراتيجية التسويق في هذه المرحلة:

- ١- استراتيجية التكيف مع السوق وفيها يتم اكتشاف مشترين جدد للمنتج عن طريق:
  - أ- التطلع إلى أسواق جديدة أو قطاعات سوقية جديدة.
  - ب- حث المستهلكين على زيادة استخدامهم للمنتج.
  - ج- تحقيق مبيعات جديدة للماركة بين فئات أخرى من المستهلكين.

٢- استراتيجية ادخال تعديلات على المنتج.

يتم تغيير خصائص المنتج بما يؤدي إلى جذب مستخدمين جدد ويتم ذلك عن طريق:

أ- تحسين الجودة من حيث الصفات، المتانة، السرعة، مذاقة.

ب- تحسين شكل وخصائص المنتج.

وهذه الإستراتيجية تحقق المزايا:

١- بناء انطباع جيد عن تقديم الشركة في السوق.

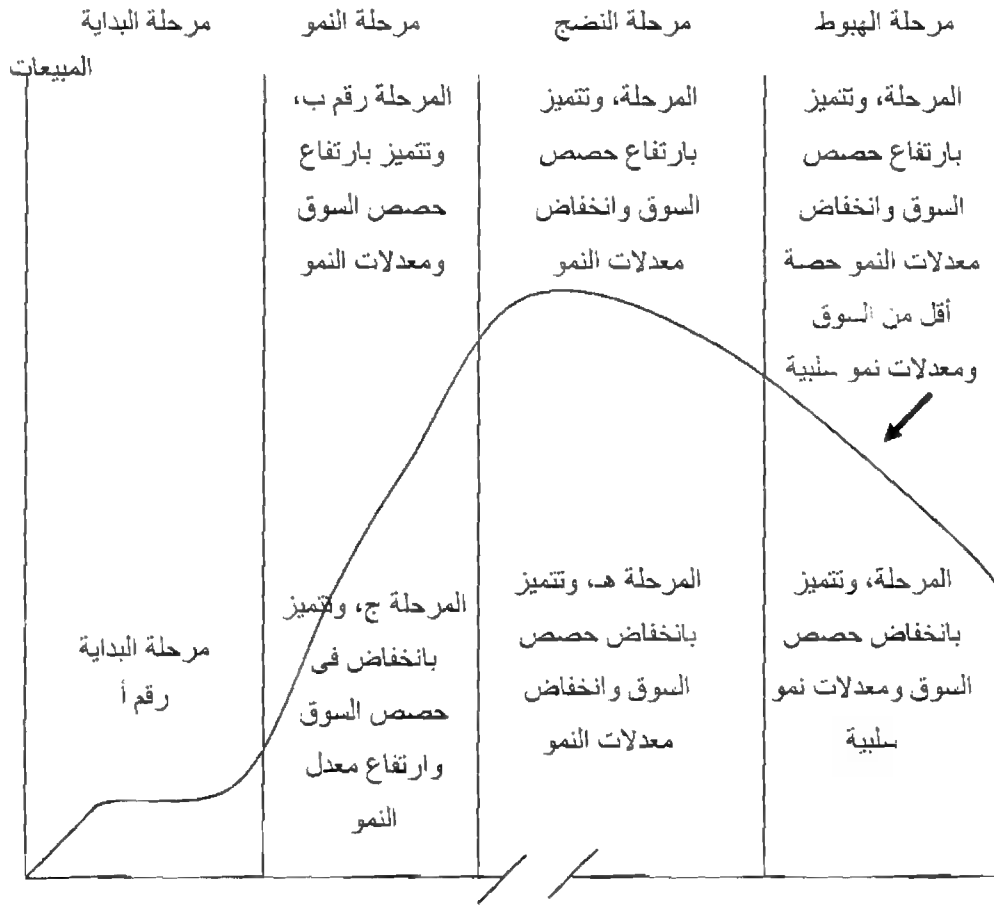
٢- تعدد أداة تنافسية مرنة لعمل اختيارات متعددة بتكلفة محدودة.

٣- تسمح للشركة باختيار القطاعات السوقية.

**وهناك استراتيجية أخرى يمكن**

١- استراتيجية التركيز concentration تقوم الشركة بالتركيز على الأسواق وقنوات التوزيع القوية حتى خروجها من السوق.

٢- استراتيجية الاستنزاف Milking تقوم الشركة بعمل تخفيض حال في تكاليف المبيعات والتسويق من أجل زيادة الأرباح الحالية وهذا يعجل بانخفاض المبيعات وحذف المنتج.



شكل (١-١٢) الأوراق المالية المجمعة لدورة حياة المنتج

## العلاقة بين البيع والتسويق

١ - أن البيع هو عملية تبادل بين البائع والمشتري أو المستهلك من أجل تمكين الأخير من حيازة السلعة مقابل سداد قيمتها في حين نجد أن التسويق عبارة عن إشباع حاجة المستهلكين وفقا لرغبتهم عن طريق عملية التبادل.

٢- ويتضح من ذلك أن البيع هو أحد الوظائف التسويقية أو أحد مكونات المزيج التسويقي وهو مصدر إيرادات المنشأة ولكن هل البيع هو بداية نشاط التسويق أو نهايته بمعنى هل يمكن أن نفترض أن رجال البيع يتعرفوا أولا على رغبات العملاء والسلع المنافسة واطار المنشأة بذلك من أجل اتباع سلعة بوجه أن المجهودات التسويقية كلها تنتهى بعملية البيع.

٣- وللدرد على هذا الاستفسار فإنه يجب أن نتصور أمامنا وظيفة البيع التي تتميز بخاصيتين هما:

١ - البيع هو مصدر إيرادات المنشأة.

٢ - البيع هو النشاط الذي يرتبط مباشرة بالمشتري أو المستهلك.

وبالتالى يمكننا أن نفترض أنه مادام هناك هدف للمنشأة هو تحقيق ربح معين من خلال رقم مبيعات معين فإن البيع يأتى فى نهاية النشاط التسويقي كهدف تسعى إليه المنشأة.



## العلاقة بين البيع والتسويق

أهداف المنشأة	أهداف التسويق	أهداف البيع
زيادة الربحية	زيادة الربح أو هامش الربح أو العائد على الاستثمار لكل نوع من المنتجات	١- الربح كنسبة من المبيعات الكلية. ٢- نسبة الربح لكل نوع من المنتجات.
السوق	١- نصيب المنشأة في السوق لكل نوع من المنتجات. ٢- مجموعات المستهلكين وخصائصهم. ٣- المناطق الجغرافية. ٤- النمو في المبيعات.	١- نصيب المنشأة في السوق موزعا على المناطق ومدة التواجد في المنطقة منذ دخولها. ٢- توقعات المبيعات. ٣- المبيعات الفعلية. ٤- الدعاية المتوقعة في مبيعات كل نوع.
زيادة الكفاءة الإنتاجية	خفض تكاليف التسويق	١- زيادة المبيعات بالنسبة لكل مندوب بيع. ٢- زيادة كمية المبيعات كل طلبية. ٣- توزيع مندوبي البيع على العملاء.
التدوير	١- زيادة المنتجات الجديدة. ٢- تطوير المنتجات الحالية.	١- الحصول على معلومات عن احتياجات المستهلكين. ٢- الحصول على معلومات عن المنافسين.
كفاءة استخدام الموارد المالية	١- زيادة عدد عناصر البيع. ٢- زيادة قنوات التوزيع. ٣- مستويات المخزون. ٤- التسعير. ٥- الائتمان.	١- الإمكانيات المالية للعملاء. ٢- مصاريف البيع والرقابة على البيع. ٣- العينات. ٤- المعارض.
كفاءة الإدارة	١- طرق الرقابة على البيع. ٢- الإشراف على البيع. ٣- التفتيش والمراجعة.	١- تغيير مندوبي البيع. ٢- التدريب. ٣- التوسع على أعمال الإنتاج.

## العلاقة بين اختصاصات مدير التسويق ومدير المبيعات

مدير المبيعات	مدير التسويق
أ- تحقيق قدر معين من المبيعات من خلال: ١- الاتصال بالمستهلكين. ٢- عرض السلعة. ٣- عقد الصفقات. ٤- تسليم السلعة للمستهلك.	أ- تخطيط الربح للمنشأة من خلال: ١- دراسة المستهلك. ٢- وضع استراتيجية التسويق. ٣- دراسة نصيب المنشأة في السوق وكيفية زيادته.
ب- التعامل في المدة القصيرة حيث يهتم بالمستهلك الحالى والمنتجات الحالية.	ب- ينظر إلى الاتجاهات في المدة الطويلة فيما يتعلق بالمستهلكين الحاليين والمرتقبين.
ج- ينظر إلى كل مستهلك أو مشتري على حدة والعوامل التى تحكم التعامل معه وحجم الصفقة.	ج- دراسة مجموعات المستهلكين والتعرف على الفوارق بين كل مجموعة والاستجابة لمجموعة المستهلكين الذين يساهمون في تحقيق أرباح للمنشأة.
د- يركز على العمل الميدانى وهو البيع للمستهلك بدرجة أكبر من التركيز على الدراسة والبحث وكذلك فهو يعد البيانات اللازمة عن نشاط البيع والتى يستخدمها مدير التسويق في وضع الخطط.	د- دراسة السوق وتقدير حجم الطلب والمبيعات أى يهتم بجانب التخطيط والرقابة وتقدير الأعباء المالية لتنفيذ البدائل المختلفة لاختيار أفضلها وذلك فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات وسياسات التسويق المختلفة لها.

### ملحوظة هامة :

ويستوجب فن البيع أن يتعامل رجال البيع من كل مشتري أو مجموعة من المشترين بطرق مختلفة بما يتفق مع خصائص وأذواق كل منهم إذ بالإضافة إلى تعريف المشتري بالمنتج واستخداماته فإن رجل البيع يجب أن يكون خبير نفسانى مع بعض العملاء. ومستشار يقدم النصح للبعض، وصديق للبعض، ومحاسب للبعض الآخر.

## ١- أنواع الخصم فى التسويق

أ- خصم الكمية. ب- الخصم التجارى. ج- الخصم النقدى.

### أولاً: خصم الكمية:

يقصد بخصم الكمية تخفيض السعر إذا ما قام العميل بشراء كمية كبيرة وعادة تحدد حدود الخصم التى تمنح العميل خصم ٢٪ إذا قام بشراء (٢٠) ثلاثة دفعة واحدة. ويتكرر هذا الخصم فى كل مرة يشتري فيها هذا العدد وقد يحدد هذا الخصم على أساس المبيعات للعميل خلال فترة معينة وليكن شهر حيث تتم تجميع الطلبات التى حصلت عليها خلال الشهر ويحاسب عند الخصم الخاص بها.

وقد يعبر عن حدود الخصم بالقيمة كأن يذكر إذا وصلت مشتريات العميل ٢٠٠٠٠ ألف جنيه فى الشهر أو فى كل مرة حسب الأحوال بمنح خصم ٢٪ وفى العادة تحدد نسب خصم متزايدة مع تزايد مشتريات العميل. وميزة خصم الكمية هو تحقيق معدل دوران سريعة للبضاعة والتخلص من عبء تخزينها كما يمكن من مواجهة طلبات كبار العملاء بأسعار تشجع على استمرار التعامل كما أن هذا النوع من الخصم يمكن سرعة التخلص من الأصناف بطيئة الحركة.

### ثانياً: الخصم التجارى:

وهو خصم يمنح لتجار الجملة وتجار التجزئة مقابل ما يقوم به كل منهم من مجهود كما هو الحال بالنسبة للصيديات حيث يمنح الصيدلى نسبة خصم ولتكن ٥٪ من سعر القائمة تشجيعاً له على تصريف أكبر كمية وفى سلع أخرى قد يمنح خصم لتاجر الجملة ونظراً لأن هذا النوع من الخصم يتم نظير الاجتهاد فى بذل نشاط اضافى فإنه يسمى الخصم الوظيفى.

### ثالثاً: الخصم النقدى:

وهو عبارة عن خصم تعجيل الدفع حيث يمنح الخصم النقدى فى حالة السداد

الفورى أو السداد خلال فترة معينة كما هو الحال بالنسبة لشراء الشقق ومنفرد لهذا الجزء عن عرض سياسة الائتمان .

#### ملحوظة:

ويمكن للعميل سواء كان مستهلك أو تاجر تجزئة أو جملة أن يجمع بين أكثر من طريقة من طرق الخصم .

#### سياسة الائتمان:

١- وقد تكون سياسة منح الائتمان، وليطلق عليها بالتقسيط للمستهلك النهائى محدود بالنسبة للاقتصاد المصرى خلال الفترة الحالية بسبب زيادة الطلب عند العرض إلا أنه نتيجة لزيادة حجم المخزون وانخفاض حركة البيع وزيادة العرض عن الطلب بالنسبة لبعض المنتجات مثل السلع المعمرة وبسبب ظروف الكساد التى تمر بها مختلف الدول بما فيها مصر فقد بدأ البيع بالتقسيط للمستهلكين النهائيين ينتشر مرة أخرى. ويلاحظ ذلك من الإعلانات الداخلية لبعض متاجر الأقسام فى القطاع العام. وبعض المتاجر القطاع الخاص والتى تتضمن البيع بالتقسيط لأعضاء النقابات المهنية والعاملين فى الأجهزة والشركات فى الدولة.

٢- أما بالنسبة للائتمان الذى تمنحه الشركات المنتجة وتجار الجملة إلى تجار التجزئة والذين يتولوا تصريف منتجات محلية أو مستوردة فإن هذا النوع من الائتمان شائع استخدامه فى أوقات الرواج والكساد على أساس أنه ليس بمقدور تاجر التجزئة أن يسدد نقدا قيمة البضاعة كلها التى تسلم إليه ولكن يسدها على دفعات حسبما يتم تصريفه منها. وبذلك قد تودع البضاعة لديه لتصريفها بدون أن يدفع مقدم على أن يقوم بتوريد إيراد المبيعات أولا بأول إلى تاجر الجملة أو الشركة المنتجة بعد خصم عمولته منها، أو قد يتم الاتفاق بين البائع والمشتري على طريقة معينة فى السداد حيث يتم تقسيم العملاء إلى:

١- عملاء ممتازين: لهم انتظام فى سداد الدفعات المستحقة عليهم ويقدمون خدمات فى تصريف السلع الخاصة بالشركة. ولا يحتاج إلى متابعة.

٢- عملاء جيدون: هم عملاء لم يحدث أن تأخروا عن سداد الدفعات المستحقة إلا مرة أو اثنين أو ثلاثة. ويمكن للبائع التعامل معهم بكميات محدودة. ويحتاج إلى مجهود فى المتابعة.

٣- عملاء لا يمكن التعامل معهم إلا بسداد الجزء الأكبر من قيمة البضاعة وليكن ٥٠٪ على الأقل وذلك بسبب توقفهم عن السداد أكثر من مرة وعدم انتظامهم فى سداد مستحقات البائع وضرورة متابعتهم بصفة مستمرة.

٤- عملاء لا يمكن التعامل معهم إلا نقدا وهم العملاء الذين ثبت عدم إمكان البيع لهم على الحساب ومنحهم الائتمان بسبب توقفهم عن سداد مستحقات البائع وإعدام جزء من الديون المستحقة.

وتضع الشركة سياسة الائتمان فى ضوء معايير تتضمن حدود الائتمان والمراجع المختلفة عن كل عميل، ومتوسط فترة التحصيل، وفترة السداد، والخصم النقدي... إلخ.

ماهى المتغيرات التى يجب تؤخذ فى الاعتبار فى تعديل معايير الائتمان؟

- التكاليف التى تتحملها المنشأة نتيجة منح الائتمان، وذلك عن طريق تخصيص إدارة أو قسم للقيام بأعباء هذا العمل.
- الزيادة فى التكاليف التى تتحملها الشركة بسبب زيادة الاستثمار المخصص للمدنيين أى تعطيل جزء من المال كان يمكن أن يدر أرباحا.
- الزيادة فى المبيعات التى يمكن أن تتحقق بسبب تخفيف شروط الائتمان وما يترتب عليها من زيادة فى أرباح الشركة.

## تحليل بيانات العملاء:

قبل منح الائتمان لأى عميل يجب على المنشأة أن تتحقق مايلي:

- ١- الحصول على معلومات عن العميل منه شخصيا وفقا للطلب الذى سيقوم باستيفاء بياناته ومن المصادر الأخرى مثل البنوك والتجار الذين يتعامل معهم.
- ٢- يمكن تحليل المركز الحالى للعميل من واقع الميزانية والحسابات الختامية للتعرف على حجم الدائنين ومتوسط فترة السداد بالنسبة له والربح الذى يحققه.

## شروط الائتمان:

- شروط الائتمان يقصد بها الشروط التى تضمن سداد العميل لقيمة المشتريات الآجلة التى اشتراها من المنشأة. وعلى سبيل المثال قد يدرج فى الشروط (٢/ ١٠ صافى ٣٠).
- ومعناها أن المشتري يحصل على خصم ٢٪ إذا تم السداد خلال عشرة أيام من تاريخ منح الائتمان وإذا لم يرغب فى ذلك فلا بد أن يسدد القيمة خلال ٣٠ يوم من تاريخ الائتمان.

## فترة الائتمان:

- وكلما زادت فترة الائتمان سوف ينتج عنها زيادة تكلفة إدارة المدينين ومتابعة الديون المشكوك فى تحصيلها وهذا بدوره يؤدى إلى انخفاض الربحية.

## طرق التحصيل:

- ارسال خطاب إلى العميل قبل موعد الاستحقاق بفترة بسيطة.
- مخاطبة العميل تليفونيا.
- زيارة العميل فى مكان العمل.
- استخدام وكلاء التحصيل.
- اتخاذ الإجراءات القانونية فى حالة التخلف عن السداد.

## الشركات المنافسة وطرق التعامل معها

### س١- من هى الشركة المنافسة:

يقصد بالمنافسين من وجهة نظر السوق مجموعة الشركات التى تنتج منتجات تشبع نفس الاحتياجات أو تخدم نفس المجموعة من المستهلكين مثال ذلك. الكمبيوتر قد يكون منافس للآلة الكاتبة على أساس أنه يشبع نفس الحاجة فى الكتابة للمستندات والأوراق.

لذلك على الشركة أن تحدد أى المنافسين سيتم مواجهته والحصة التسويقية لكل منهم وأهدافهم واستراتيجياتهم.

### س٢- كيف نعرف أهداف المنافسين:

هناك توجيهات عامة لمعرفة أهداف المنافسين منها:

١- أن مهاجمة فرع واحد من فروع المنشأة المنافسة قد يكون أسهل كثيرا من مهاجمة الشركة الأم أو المركز الرئيسى لها.

٢- يفضل عدم مهاجمة المنتج الرئيسى أو المنتج الوحيد للشركة فى حين يمكن مهاجمة أحد المنتجات بالنسبة لشركة تنتج أكثر من منتج.

٣- على الشركة أن تراقب وتلاحظ منافسيها باستمرار بحيث يتم مهاجمتهم فى أسواق جديدة أو عند تقديم منتجات جديدة.

### س٣- ماهى مواطن القوة والضعف فى المنافسين؟

١- أن الخطوة الأولى لتحديد مواطن القوة والضعف فى كل منافس هى جمع بعض البيانات الحيوية عن المنافسين أهمها:

- ١- حجم المبيعات.
- ٢- الحصة التسويقية.
- ٣- هامش الربح.
- ٤- الفائدة على الاستثمار.
- ٥- التوسعات.
- ٦- الطاقات المستغلة والعاطلة.

٢- وللشركة أن تستخدم النسب المالية أيضا كمؤشرات عامة للحكم على درجة قوة المنافسين منها مثلا العائد على الأصول. معدل دوران الأصول العائد على حق الملكية وسعر الأسهم العادية في السوق الذي يوضح مدى الثقة في المنشأة.

#### س٤- ما هي أنماط وردود فعل المنافسين؟

تنقسم أنماط وردود فعل المنافسين إلى أربعة مجموعات:

- ١- المنافس المترئس 'The laid - back' وهو منافس لا يستجيب بسرعة ولا بقوة للمنافسة ويرجع ذلك إما لضعف امكانياته أو ثقته الزائدة في عملائه.
- ٢- المنافس الانتقي 'The selective competer' وهو منافس يستجيب لبعض الأمور التنافسية دون الأمور الأخرى. فمثلا يستجيب للتغير في السعر ولا يستجيب لتغير شكل المنتج أو تطويره.
- ٣- المنافس المتحدى الشرس 'The tiger competer' وهو شرس كالنمر واستجابته يشوبها البطش والعداء لذا يفضل الابتعاد عنه وإلا دمر المنشأة أو دمر نفسه مع المنشأة.
- ٤- المنافس المتهايك 'The stochastic competer' وهو رجل غامض يعصب التنبؤ بردود أفعاله ودرجة استجابته للمنافسة لذا يفضل أيضا الابتعاد عنه لحين تكشف ذلك الغموض أن أمكن.

#### س٥- ما هي القواعد العامة للتعامل مع المنافس؟

اقترح هندرسون ثلاثة قواعد هي:

- ١- أجذب المنافس للتعاون مع المنشأة موضحا له الفوائد التي تعود عليه إذا تعاون مع المنشأة وتوقف عن المنافسة في مواجهتها.
- ٢- تجنب المحاولة التي توقظ المنافس وتثير تهوره وحاول دائما أن تكون تصرفاتك بشكل يجعل المنافس يعاملك بعقلانية.



٣- حاول اقتناع المنافس - من باب التمويه - بأنك راضى تماماً عن حصتك التسويقية ولا تزيد زيادتها بينما أنت تفعل غير ذلك.

٤- اختيارات.

### س ٦ - ماهى الاختيارات الخاصة بتحديد المنافس؟

يتم تحديد المنافس من خلال المقارنة بين عدة اختيارات:

١- المنافس القوى، المنافس الضعيف 'Strong vs. weak' قد تفضل الشركة الدخول بقوة مع المنافس الضعيف وتجنب المنافس القوى إلا أنه بنظرة فاحصة قد نجد أن المكاسب التى قد تحصل عليها الشركة إذا دخلت فى منافسة مع المنافس القوى سوى تكون أكبر ولها مزايا أفضل.

٢- المنافس المناظر تماماً. والمنافس غير المناظر close Vs. Distant أن المبدأ العام هنا هو: نافس النظير لك ولا تنافس من هو أقوى منك وغير نظير لك. ولا تسعى للتدمير وإلا انقلبت الآية فقد يصحو المنافس الضعيف بعد تدميره ويجور عليك. وحاول الا تلفت نظر المنافس القوي إليك حتى لا يسرع بتدميرك قبل أن تقوى وتقرب منه.

٤- المنافس السئ والمنافس الحسن Good Vs. Bad المنافس السئ هو ذلك الذى يسعى لتدمير المنشأة باستمرار وهو الذى يحتال ويلجأ إلى الأساليب الملتوية وغير الأخلاقية بعكس المنافس الحسن الذى يتصف بالشرف وعدم اللجوء إلى اللأخلاقيات ولا يسعى إلى التدمير ويسعى لكسب الحصة التسويقية وليس شرائها.

### س: ماهى الفوائد العامة من وجود المنافسين؟

١- زيادة الطلب.

٢- خدمة قطاعات سوقية جديدة

٣- مزيد من التشكيلة المعروضة

٤- تعويض المنتجين الخاسرين.

### نصيحة عامة :

يجب إيجاد توازن بين التركيز على المستهلك والتركيز على المنافس أى ما يسمى بالتركيز على السوق بمعنى أن لا نهتم باحدهما على حساب الآخر.

### مصفوفة تحدد تطور السوق

	لا	نعم
لا	Product Orientation التوجه بالمنتج	Customer Orientation التوجه بالمستهلك
نعم	Competitor Orientation التوجه بالمنافس	Market Orientation التوجه بالسوق

### المحاسبة التسويقية للعملاء :

حساب قيمة عملاء الشراء بالتجزئة المستمرين

تعرف على المنتجات المناسبة لكل مقطع وهناك عدة بدائل للاختيار هى :

$$1 - \text{متوسط قيمة العميل} = \frac{\text{الإيراد التقريبي لعمليات البيع التقريبية}}{\text{عدد العمليات}}$$

٢- متوسط العمولة التى يتم الحصول عليها من كل عميل فى كل عملية (أ).

٣- عدد العمولات التى يتم الحصول عليها من كل عميل سنويا (ب).

٤- العمولات السنوية التى يتم الحصول عليها من كل عميل (ت) (أ × ب) = ت

٥- عدد السنوات التى قام العميل بالشراء منك خلالها (ث).

٦- قيمة هذا العميل المستمرة ت × ث .

وعليه يتم تحديد العميل وعمل قائمة بأهم العملاء بشركة.

## سياسة تحديد العلامة التجارية أو الماركة

١- العلامة التجارية هي وسيلة لتمييز السلعة أو المنتج عن غيره من المنتجات وتعريف السمة أو السمات الخاصة به.

٢- وتتكون العلامة التجارية من اسم يتكون من عدد من الحروف كما هو الحال بالنسبة لاسم (شمعدان) وقد تأخذ شكل اسم ورقم مثل نصر (١٣١)، كما قد تأخذ العلامة شكل أو صورة وجه كيلوباترا على علبة السجائر كيلوباترا سوبر.

٣- وقد تجمع العلامة بين الاسم والرقم والصورة.

٤- أما الماركة التجارية للسلعة هي عبارة عن علامة تجارية تأخذ أى من الأشكال السابقة ولها حماية قانونية ويتضح من ذلك أن الماركة التجارية ما هي إلا علامة تجارية للسلعة لها حماية قانونية معينة.

٥- الماركة التجارية هي وسيلة تمييز للمنتج توفر له الحماية الكافية في التقليد ووجود تلك الماركة على السلعة ما هو إلا الالتزام من جانب المنتج بمواصفات معينة وبسعر معين ووسيلة لتعريف المستهلك بالسلعة وبالتالي تسهل عملية الإعلان والترويج لها وتذكره المستهلك بها وزيادة درجة ولائه مما قد يمكن المنشأة أن تعرض سعر معين لها مستقبلاً.

٦- وهناك علامات خاصة بالموزعين وعلامات خاصة بالمنتجين.

أ - العلامة الخاصة بالموزعين أو تاجر التجزئة كما هو الحال بالنسبة للأخذية والبدل والفساتين.

ب- العلامة الخاصة بالمنتجين فإن المنتج يتمسك بها ويلتزم الموزع بتوزيع المنتجات المميزة بها بسبب شهرة المنتج واتساع السوق بالنسبة له وتمسك المستهلك بالسلعة التي يوجد عليها تلك العلامة بسبب تعوده عليها.

### ملحوظة هامة :

بالنسبة للمنتجات الجديدة التي تطرح لأول مرة يفضل عدم الإعلان عن اسم الشركة المنتجة على أن تحدد علامة للمنتج وبعد نجاح المنتج في السوق فإنه يمكن الإعلان من اسم الشركة المنتجة. ويرجع ذلك إلى أن تغيير العلامة في حالة فشل المنتج في السوق أمر ممكن بسهولة يعكس الحال بالنسبة لاسم الشركة حيث لا يمكن تغييره بسهولة في حالة فشل المنتج.

### ملحوظة :

- ١- يفضل عند اختيار الاسم أن يكون سهلا مكون من حروف بسيطة مثل سافو، رابسو.
- ٢- يختصر اسم الشركة الكبيرة إلى اسم بسيط مثل مرسيدس، فيات، فيلبس.
- ٣- عند اختيار شكل أو رسم كعلامة تجارية يجب أن يكون الشكل واضح والألوان جاذبة. وقد يفضل استخدام الأشكال الفرعونية لتدل على عراقة المنتج وأهميته.
- ٤- في حالة انتاج أكثر من منتج لخط منتجات واحد مثل سيارات فيات من مختلف الأحجام فإنه يفضل اختيار اسم واحد مع التفرقة بين كل حجم والآخر بكتابة رقم بجوار الاسم يدل على سلعة الموتور فيات ١٣٢، فيات ١٢٨.

### كيف تهتم بالعميل وتحافظ على ولائه للشركة؟

- ١- اختلاف الأفكار عند القائمين بالتسويق فكمثل منهم يعتمد على :
  - ١- شخصيتي فأنا شخص اجتماعي.
  - ٢- الاجتهاد والمثابرة فأنا لا أستسلم أبدا.
  - ٣- منهجي وأسلوبى فى العمل فهو دائما ما يكون إيجابيا.
  - ٤- مهاراتي فى التسويق فأنا أستطيع الوصول إلى كل شخصية أقابلها.

٥- المنتجات التي أقدمها فهي متميزة.

٦- الموارد التسويقية التي استخدمها فهي مُحِبَّة للعملاء.

تلك هي المحاور التي يعتمد على أخصائي التسويق.

#### أ- أنواع العملاء:

١- عميل عائلي. ٢- عميل يتعامل مع الشركة لمرة واحدة.

٣- عميل تابع. ٤- عميل يتعامل مع الشركة لفترة طويلة.

٥- عميل متوقع.

أ- عميل يشتري بالتجزئة.

ب- عميل يشتري بالجملة (موزع).

#### ب- خلاف المعهود:

العميل ليس دائما على حق

أنواع العملاء تبعا للنشاط التسويقي

م	النشاط التسويقي	العملاء المتحمسين	العملاء
١	إعلانات الإذاعة		
٢	إعلانات الصحف		
٣	العروض المرسلة بالفاكس		
٤	المعارض		
٥	العملاء المرشحين		

س- كيف يمكن الحصول على ولاء العميل ورضائه؟

١- الوفاء بالوعد.

٢- تصحيح الأخطاء.

٣- الإستجابة السريعة للعملاء.

٤- الضمان التأمينى.

٥- الواقعية.

٦- التعاطف.

س- كيفية مواجهة المشاكل مع العملاء؟

١- تحتاج المناقشة إلى وجود شخصين لا تستجيب لمثل هذا الأمر فدائما ما ستخسر إذا ما دخلت في جدال مع العميل.

٢- دع العميل ينفس عن غضبه.

٣- استهدف جملا تهدف إلى تهدئة الموقف مثل لديك كل الحق فى أن تكون غاضبا.

**نصائح هامة:**

عليك أن تعرف:

أن العميل الغاضب الذى يَتَقَوَّه ببعض الشتائم لا يحاول إيذاءك فهو فى معظم الأحيان يكون متضررا ويكون اليأس الذى ألم به هو القشة التى قصمت ظهر البعير فينبغى أن تنصت له باهتمام وتعاطف وتحل المشكلة التى يعانى منها على وجه السرعة فهذا ستكون هناك فرصة جديدة أن يتعذر لك فيما بعد وأن يصبح عميلا أكثر ولاء من ذى قبل.

**أساليب التسويق الفعالة:**

١-دراسة عن رضا العملاء:

١-أنا راضى تماما عن جميع جوانب خدمات العملاء.

٢- بالتأكيد سأشترى المزيد من الشركة فى المستقبل.

٣- أنصح العملاء الآخرين بالتعامل مع هذه الشركة.

- ٤- هذه الشركة تستجيب لاحتياجات العملاء بشكل كبير.
- ٥- تتميز خدمة الشركة بالسرعة أكثر من أى شركة أخرى في نفس المجال.
- ٦- موظفو الشركة يتسمون باللباقة والتعاون.
- ٧- تتميز الشركة في حل المشاكل للعملاء.

### عوامل مساعدة في خدمة العملاء:

- ١- خدمة العملاء بشكل عام: قم بالتركيز على الخدمة بشكل عام وعليك أن تفكر في إعادة تدريب الموظفين.
- ٢- نية الشراء: عليك أن تركز على تسليم منتج جيد ومتابعته للتأكد من أن المستخدمين راضيين عما اشتروه.
- ٣- الترجيح: ركز على جعل عملائك يشجعون العملاء الآخرين على التعامل مع شركتك عن طريق زيادة جودة المنتج ومحاولة حل أية مشاكل طارئة بإيجابية الاستجابة، تأكد من التعرف على مطالب العملاء وشكواهم ومشاكلهم والاستجابة لها بسرعة كما يجب أن تدرب موظفي خدمة العملاء على إظهار روح التعاون مع العملاء.
- ٤- سرعة الخدمة: أعمل على الإسجابة لمطالب العملاء واحتياجاتهم بسرعة ودقة.
- ٥- التعاون: أعمل على جعل موظفيك يتميزون بالتعاون واللباقة في التعامل مع العملاء وأحرص على إتاحة خدمة العملاء على الدوام.
- ٦- حل المشاكل: تأكد من أنك تستطيع تشخيص وتحليل المشاكل والشكاوى التي يتقدم بها العملاء وحلها على الوجه الأكمل بما في ذلك سبل تعويض العملاء على تأخير الخدمة.

## تقييم الخدمة عند العملاء:

- ١- آداب العاملين.
- ٢- أداء المهام منذ المرة الأولى بنجاح.
- ٣- الاعتذار عما قد يحدث من تأخيرات.
- ٤- عدم الجدل عن الشخص المسئول.
- ٥- إعداد الأشياء في الميعاد المتفق عليه.
- ٦- تكييف المنتجات مع العملاء.
- ٧- تعامل العاملين مع العملاء.
- ٨- المساعدة على حل المشاكل.
- ٩- تقديم معلومات مفيدة.
- ١٠- إتاحة خدمة العملاء عند الحاجة إليها.
- ١١- القيام بالعمل المطلوب فحسب.
- ١٢- القيام بالعمل الضروري فحسب.
- ١٣- إبقاء المنتجات نظيفة وأنيقة.
- ١٤- تذكير العملاء عند الحاجة للمؤن.
- ١٥- تذكير العملاء عند الحاجة للصيانة.
- ١٦- الإستجابة السريعة للشكاوى.
- ١٧- الإستجابة العادلة للشكاوى.
- ١٨- منافسة أسعار المنافسين.



- ١٩ - منافسة إمكانية المنافسين.
- ٢٠ - الرد على التليفون بسرعة.
- ٢١ - توفير معدات عندما تحتاج معدتك للتصليح.
- ٢٢ - تقديم فواتير سليمة ودقيقة.
- ٢٣ - عدم استخدام خطابات وقحة لجمع الفواتير.
- ٢٤ - عدم استخدام مكالمات تليفونية وقحة لجمع الفواتير.
- ٢٥ - عدم حشو الفواتير بالإعلانات غير المرغوب فيها.
- ٢٦ - توفير فواتير للمستخدمين معتادى الشراء.
- ٢٧ - إعلام العملاء بسرعة بكل المشاكل.
- ٢٨ - تعويض العملاء عن أية أخطاء أو تأخيرات كبيرة.
- ٢٩ - الموثوقية.
- ٣٠ - الانتظام وعدم مفاجأة العملاء.
- ٣١ - الإبداع فى حل المشاكل.

## استمارة خدمة العملاء

عنصر الخدمة للعملاء	مدى أهمية العنصر للعميل	مدى إجادتك فيه للشركة
١- أدب وذوق	١- غير مهم ٢- مهم إلى حد ما ٣- مهم ٤- مهم جدا	١- غير جيد ٢- متوسط ٣- جيد ٤- ممتاز
٢- أداء المهام منذ المرة الأولى بنجاح	١- غير مهم ٢- مهم إلى حد ما ٣- مهم ٤- مهم جدا	١- غير جيد ٢- متوسط ٣- جيد ٤- ممتاز
٣- الاعتذار عما قد يحدث من تأخيرات	١- غير مهم ٢- مهم إلى حد ما ٣- مهم ٤- مهم جدا	١- غير جيد ٢- متوسط ٣- جيد ٤- ممتاز
٤- تقديم ضمان	١- غير مهم ٢- مهم إلى حد ما ٣- مهم ٤- مهم جدا	١- غير جيد ٢- متوسط ٣- جيد ٤- ممتاز
٥- عدم الجدل عن الشخص المستول	١- غير مهم ٢- مهم إلى حد ما ٣- مهم ٤- مهم جدا	١- غير جيد ٢- متوسط ٣- جيد ٤- ممتاز
٦- إعداد الأشياء في الميعاد المتفق عليه	١- غير مهم ٢- مهم إلى حد ما ٣- مهم ٤- مهم جدا	١- غير جيد ٢- متوسط ٣- جيد ٤- ممتاز

### نموذج رسالة بريدية رائعة تشجع العملاء على الرد :

١- عندما تزور الشركة أو تتصل بها هل يكون الموظفون متعاونين ولبقين؟

١- دائما ٢- عادة ٣- مطلقا

٢- إذا كان لديك أسئلة هل نجيبك عليها بوضوح؟

١- نعم ٢- لا

٣- هل هناك أية تفاصيل كان من المفترض أن تعالج تمت معالجتها بالأسلوب الذى يرضيك؟

١- نعم ٢- لا

٤- إذا كنت قد طلبت من الشركة أية مطالب فهل كنت راضيا عن طريقة إستجابتنا لمطالبك؟

١- نعم ٢- لا

٥- كيف تقيم معرفتنا وقدرتنا على تغطية احتياجاتك الخاصة؟

١- ممتازة ٢- جيدة ٣- متوسطة ٤- غير مرضية

٦- هل هناك أى تغيرات تريد أن نقوم بها؟

١- .....

٢- .....

٣- .....

٧- فيما يلى بيانات شخصين يمكنك الاتصال بهما لمراجعة تغطية التأمين الخاص بهما:

أ- ١- الاسم

٢- العنوان

٣- المدينة

٤- المحافظة.

٥- رقم التليفون : ..... تليفون المنزل .....

ب - ١ - الاسم

٢ - العنوان

٣ - المدينة

٤ - المحافظة.

٥ - رقم التليفون : ..... تليفون المنزل .....

### نموذج رسالة بريدية رائعة تشجع العملاء على الرد :

العميل	<p><b>١- عشوائي</b> أنت</p> <p><b>مواصفات العميل</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إلقاء نفسى فى المشرع دون وضع خطة</li> <li>• اتخاذ منهج غير مبرر</li> <li>• عدم حب اتباع التعليمات</li> <li>• حب العمل فى أشياء كثيرة فى وقت واحد</li> <li>• عدم القيام بالعمل بالترتيب</li> </ul>
العميل	<p><b>٢- مرتب</b> أنت</p> <p><b>مواصفات العميل</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• حب وضع الخطط التفصيلية</li> <li>• التركيز على هدف واحد</li> <li>• القيام بالعمل بالترتيب الصحيح</li> <li>• إتباع التعليمات</li> <li>• شخصية تحليلية وغير مندفة</li> </ul>
العميل	<p><b>٣- غير تقليدى</b> أنت</p> <p><b>كيف يفكر</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرغبة فى وجود خيارات وبدائل</li> <li>• الرغبة فى تركيبات جديدة</li> <li>• امتلاك الكثير من الأفكار</li> <li>• الإثارة بكل ما هو جديد</li> <li>• طرح أسئلة غير تقليدية</li> </ul>

العميل	<p><b>٤- تقليدي</b> أنت</p> <p><b>كيف يفكر</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم الرغبة في وجود خيارات وبدائل؟</li> <li>• تنظيم المشروعات بشكل جيد</li> <li>• جمع المشروعات للإنتهاء منها</li> <li>• التميز في إنهاء العمل</li> <li>• إيجاد أفكار مشتركة في الجدل والمناقشات</li> </ul>	
العميل	<p><b>٥- نخب الخصوصية</b> أنت</p> <p><b>فيما يفكر</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرغبة في العمل وحيدا</li> <li>• غير اجتماعي</li> <li>• يجد التعاون والتنسيق مع شخص آخر أمر صعب</li> <li>• التشويش والإرتباك عند العمل مع عدة أشخاص</li> <li>• تفضيل الاحتفاظ بالأفكار للنفس</li> </ul>	
العميل	<p><b>٦- نخب المشاركة</b> أنت</p> <p><b>كيف يفكر</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرغبة في وجود خيارات وبدائل</li> <li>• الرغبة في تركيبات جديدة</li> <li>• امتلاك الكثير من الأفكار</li> <li>• الإثارة بكل ما هو جديد</li> <li>• طرح أسئلة غير تقليدية</li> </ul>	
العميل	<p><b>٧- مستقبل</b> أنت</p> <p><b>هل العمل مع الآخرين يمنحة طاقة أم لا؟</b> ما مدى انطباق العبارة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• حب العمل مع الآخرين</li> <li>• اجتماعي جدا</li> <li>• الاشتراك في المجموعات بكل ثقة</li> <li>• التشجيع عند العمل مع آخرين</li> <li>• حب مشاركة الأفكار مع الآخرين</li> </ul>	

العميل	هل العمل مع الآخرين يمنحة طاقة أم لا؟ ما مدى انطباق العبارة؟	٨- معبر أنت
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جذب الآخرين للتحدث معه</li> <li>• الإحساس بمشاعر الآخرين</li> <li>• متفتح</li> <li>• طرح الكثير من الأسئلة</li> <li>• الترحيب بالنصيحة والاقتراحات</li> <li>• حب مشاركة الأفكار مع الآخرين.</li> <li>• جودة التعبير عن المشاعر.</li> <li>• امتلاك آراء جيدة وقوية.</li> <li>• عدم الخوف من الاختلاف مع الآخرين.</li> <li>• امتلاك أفكار جيدة.</li> </ul>	

#### ٤- مراقبة أعمال التسويق (نموذج) :

أوراق عمل جدول مراقبة أعمال التسويق:

١ - قوة (نقاط القوة)

١- الحصول على العملاء

٢ - ضعف (نقاط الضعف)

١ - نقاط القوة

٢ - جمع المعلومات

٢ - نقاط الضعف

١ - نقاط القوة

٣ - تخطيط التسويق

٢ - نقاط الضعف

١ - نقاط القوة

٤ - الاتصالات

٢ - نقاط الضعف

١ - نقاط القوة

٥ - خدمة العملاء

٢ - نقاط الضعف

- ٦- التنظيم والإدارة  
١- نقاط القوة  
٢- نقاط الضعف  
٧- التجديد  
١- نقاط القوة  
٢- نقاط الضعف

تكشف المراقبة عن نقاط القوة ونقاط الضعف.

**نموذج تخطيط «تطوير جدول زمني للتسويق»:**

- ١- البند الأول في الجدول الزمني.....  
٢- الخطة المصغرة للبند الأول.....  
٣- من المسئول عن تنفيذ هذا البند؟.....  
٤- ما هو الميعاد لتنفيذه؟.....

٥- ما هي الموارد الخاصة التي تحتاجها؟

١- أشخاص آخرون

.....

.....

.....

٢- أموال جنية دولار يورو

٣- خبرات خاصة؟.....

٤- مواد ومعدات خاصة؟.....

٥- ما الهدف من تنفيذ هذا البند؟.....

الهدف الأساسى.....

## المعلومات الهامة لكتابة خطة تسويق:

- ١- تسأل رجال المبيعات أو الموزعين على وجهة نظرهم في الجودة والمنافسة وما إلى ذلك.
- ٢- تجمع تفاصيل عن المبيعات الخاصة بالعام الماضي أو الأعوام السابقة؟
- ٣- تجمع معلومات عن الأوقات التي قلت فيها المبيعات الخاصة بمنتج أو منطقة أو أى شئ آخر؟
- ٤- تحصل على إحصائيات عامة عن المبيعات في السوق الذي توزع فيه أو خاصة بالمنتج الذي تنتجه حتى تعرف موقعك بالنسبة لمنافسك في هذا المجال؟
- ٥- تجمع أكبر قدر من المعلومات عن منتجات المبيعات أو عن نوعية المبيعات أو أنشطة التسويق التي كانت مجدية في العام أو العامين الماضيين؟
- ٦- تحصل على أسعار الطباعة والمشتريات الإضافية وخدمات التخطيط أو أية تكاليف آخر تعرف أنك ستحتاج لتضمينها في ميزانيتك؟
- ٧- تسأل عن بعض العملاء عن جودة خدماتك أو منتجاتك أو عن أفكارهم ومقدماتهم عن كيفية التطوير؟
- ٨- تخطط لبعض عروض التخفيضات وتحسب عوائدها وتكاليفها المتوقعة؟
- ٩- تجمع معلومات عن التكاليف والأسعار لتستخدمها في عمل الميزانية؟
- ١٠- تحصل على معلومات على أى منتجات جديدة تقدمها أثناء الفترة التي تغطيها الخطة؟

## قالب خطة التسويق:

- ١- يمثل في ثلاث محاور رئيسية: ١- بحث وتحليل التسويق.
- ٢- القرارات المبنية على البحث والتحليل.
- ٣- نتائج القرارات المتخذة.



**والتيك بعض سمات أساسية للخطة:**

- ١- ملخص تنفيذي.
- ٢- بحث وتحليل التسويق.
- ٣- المنتج / الخدمة.
- ٤- التسويق:
- ١- تعريف السوق.
- ٢- قطاعات السوق.
- ٣- تحليل القطاع.
- ٤- حجم السوق.
- ٥- اتجاهات السوق.
- ٦- خصائص السوق.
- ٥- اتجاهات الصناعة.
- ٦- وصف المنافسين.
- ٧- عوامل أخرى.
- ٨- قرارات تخطيط كبيرة.
- ٩- استراتيجية تسويق كلية.
- ١٠- عروض منتجات / خدمات.
- ١١- الأسواق المستهدفة.
- ١٢- موقف المنافسة.
- ١٣- الأسعار.
- ١٤- قنوات التوزيع.
- ١٥- اتصالات التسويق.

- ١٦- نتائج قرارات التسويق.
- ١٧- توقعات المبيعات.
- ١٨- العوائد المتوقعة.
- ١٩- تكاليف الوحدة المستهدفة.
- ٢٠- ميزانيات التسويق.
- ٢١- ميزانيات التكاليف.
- ٢٢- ميزانية رأس المال.
- ٢٣- ميزانيات الأشخاص والمهارات.
- ٢٤- الملاحق.

### **كيفية التنوع في الخطة:**

#### **خطة التسويق:**

- ١- تحليل الموقف.
- ٢- تاريخ المبيعات.
- ٣- ملف مواصفات.
- ٤- المبيعات في مقابل الأهداف.
- ٥- العوامل المؤثرة على الأهداف.
- ٦- الربحية.
- ٧- العوامل المؤثرة على الربحية.
- ٨- بيئة السوق.
- ٩- معدل النمو.
- ١٠- الاتجاهات.

- ١١ - التغيرات.
- ١٢ - إجراءات المنافسين الحديثة أو المتوقعة.
- ١٣ - نشاط الحكومة.
- ١٤ - المشاكل والغرض.
- ١٥ - مناطق المشاكل.
- ١٦ - الغرض.
- ١٧ - أهداف التسويق.
- ١٨ - المبيعات.
- ١٩ - ملف مواصفات السوق.
- ٢٠ - هامش الربح.
- ٢١ - استراتيجية التسويق.
- ٢٢ - برامج التسويق.
- ٢٣ - اقتراحات المنتج.

#### أهداف الخطة التسويقية عموماً :

تختلف الأهداف تبعاً للخطة والغرض منها، وإليك أهم الأهداف عموماً.

- ١ - إيجاد عملاء جدد.
- ٢ - بيع منتجات أكثر للعملاء الحاليين.
- ٣ - تقديم منتجات أو خدمات جديدة.
- ٤ - تحسين توزيع المنتجات والخدمات الجديدة.
- ٥ - تحسين خدمة العملاء.
- ٦ - تقليل شكاوى العملاء.

- ٧- تحسين أداء رجال المبيعات والموزعين.
- ٨- تطوير قنوات جديدة للتوزيع (مثل الويب).
- ٩- التغلب على المنافسين.
- ١٠- زيادة قيمة المعروضات لمجابهة تيار منافسة الأسعار.
- ١١- دراسة التوقعات بشأن تقنية أو عملية جديدة.
- ١٢- زيادة متوسط حجم الطلبات.
- ١٣- توليد قيادات أكبر أو أفضل لفريق المبيعات.
- ١٤- التوسع في أسواق جغرافية جديدة.
- ١٥- تعيين موزعين وتجار تجزئة جدد.
- ١٦- تغيير الطريقة التي ينظر إليها العملاء المتوقعين إلى العطاء الذي تقدمه.

## الخطة التسويقية الخاصة بأسواق سنة 2006

شركة Equipment Manufacturing Company LTD

الثالث من فبراير سنة 2006

### المحتويات

#### الجزء

١- مقدمة

٢- ملخص

٣- تحليل الوضع - الافتراضات

- المبيعات (السابقة / الميزانية)

- المنتجات الرئيسية

- مناطق المبيعات الرئيسية

٤- الأهداف التسويقية

٥- الاستراتيجيات التسويقية

٦- الجداول

٧- الترويج للمبيعات

٨- الميزانيات وحساب الأرباح والخسائر

٩- أنظمة التحكم وإجراءات التعديل

### الملحقات

## ١- مقدمة :

لقد تضائل حجم المبيعات بأسواق بريطانيا في السنوات الأخيرة. كانت الشركة تباع كميات معقولة من منتجات صناعة معالجة المياه بهذه الأسواق، ولكنها لم تكن أبداً منطقة رئيسية لممارسة هذا النشاط بها. ولهذا السبب، تعرفنا على بعض المعلومات عن هذه الصناعة أو عن إمكانية هذا السوق في إستيعاب منتجاتنا. وبتوجيهات من الاتحاد الأوروبي، قامت هذه الصناعة بعمل برنامج رأسمالي كبير التنمية. ولهذا، شعر مدير المبيعات والتسويق بحاجتنا إلى تحليل وضعنا بالسوق واستعدادنا للنمو حتى تتم الاستفادة من مستوى الإنفاق في هذه الصناعة.

## ٢- ملخص :

بالرغم من هبوط مبيعاتنا بسوق بريطانيا، إلا أن مبيعات الفلاتر قد تضاعفت ثلاثة مرات خلال الثلاث سنوات الماضية. كانت هذه الزيادة أساساً في صناعة معالجة المياه. أما مشكلة المناطق، فهي تخص الصمامات المستديرة؛ حيث إن حصتنا من السوق تبلغ ١٠٪. بالإضافة إلى انخفاض المبيعات في صناعة معالجة المياه. أما الآن، فقد أصبحت حصتنا من السوق بمقدار ١٠٪ للفلاتر و ٥٪ للصمامات. كما أننا نعتقد أننا قادرون على زيادة حصتنا من هذا السوق، إذا ظلت الأوضاع الاقتصادية في حالة استقرار. بالإضافة إلى ذلك، تعبئة كل من الفلاتر والصمامات معاً سيحسب لصالحنا وضد المنافسين.

يتمثل الهدف من هذه الخطة في تحقيق نمو حقيقي بالمبيعات ببريطانيا بمقدار ١٠٪ وذلك في غضون الثلاث سنوات القادمة ومضاعفة حصتنا من السوق للفلاتر إلى ٢٠٪ ومضاعفة حصتنا من السوق للصمامات إلى ١٠٪ وذلك في السوق المتوقع لسنة ٨٠ × ٢٠. وفي أثناء ذلك، نرغب في زيادة الهامش الإجمالي من ٩٣٪ إلى ٧٢٪ قبل عام ٨٠ × ٢٠. في هذه الخطة، ترد كل التفاصيل الخاصة بكيفية تحقيق ذلك باستثمار المصادر والموارد البشرية، ولكن بدون الاستثمار في المصانع أو الماكينات.

## ٣- تحليل الوضع:

## ١-٢ الافتراضات:

- سوف يبقى مستوى التضخم عند نسبة ٣٪ في عام ٦ × ٢٠ و سيزداد إلى ٤٪ في سنة ٨ × ٢٠.
- لن تتجاوز العلاوات الخاصة بالأجور في الشركة مستوى التضخم خلال الثلاث سنوات القادمة.
- لن يقوى موقف الجنيه الإسترليني أمام اليورو أو الدولار الأمريكي طول الفترة الزمنية للخطـة.
- لن يتم أى تأجيل فى الفترة الزمنية الخاصة بصناعة معالجة المياه لتنفيذ توجيهات الاتحاد الأوروبي الخاصة بترشيـد استهلاك مياه الشرب.

## ٢-٢ المبيعات (السابقة / الميزانية):

المبيعات المتوقعة بأسواق بريطانيا

## شركة Equipment Manufacturing Company LTD

البيانات الخاصة بالمبيعات (السابقة والمتنبأ بها)

٢ سنوات مستقبلية			٢ سنوات ماضية			منطقة المبيعات: بريطانيا
المتنبأ بها			الحقيقة			
٣	٢	١	٣	٢	١	
20X8	20X7	20X6	20X5	20X4	20X3	السنة (كل القيم مقدرة بالألف جنيه)
1.050	900	750	600	450	200	الفلاتر
1.287	1.151	1.060	1000	1.200	1.400	الصمامات
600	525	450	400	350	300	المكونات
2.937	2.576	2.260	2.000	2.000	1.900	الإجمالي

قم بالرجوع إلى ملحق 1.06-1.10 الشامل من كتاب Budgets & Sales History لمزيد من التفاصيل عن المبيعات والطلبات الخاصة بالمدة من سنة 20X3 إلى سنة 20X5 وعن المبيعات والميزانيات للمدة من سنة 20X6 إلى سنة 20X8 .

## ٢-٢ الأسواق الاستراتيجية :

تتمثل أسواقنا الاستراتيجية في الصناعات الكيماوية / البتروكيماوية وصناعة معالج المياه والصناعات الورقية وصناعة الأغذية. هذه هي المبيعات الخاصة بهذه الأسواق لسنة 20X6 والتنبؤات لسنة 20X8 :

### الصمامات المستديرة

#### المبيعات ببريطانيا - الأسواق الاستراتيجية

المنتج : الصمامات المستديرة		الحقيقة - 20X5		المنتبأ بها - 20X8	
الصناعة		الـ الف جنيه	%	الـ الف جنيه	%
الصناعات الكيماوية/ البتروكيماوية		360	36	430	33
صناعة معالجة المياه		150	15	300	23
الصناعات الورقية		120	12	150	12
صناعة الأغذية		80	8	90	7
صناعة أخرى		290	29	317	25
الإجمالي		1.000	100	1.287	100



المنتج: الصمامات المستديرة		المتنبأ بها - 20X8		الحقيقية - 20X5	
الصناعة		الف جنيه	%	الف جنيه	%
الصناعات الكيماوية/ البتروكيماوية		250	15	200	20
صناعة معالجة المياه		900	55	400	40
الصناعات الورقية		220	13	150	15
صناعة أخرى		280	17	250	25
الإجمالي		1.650	100	1.000	100

## 107

## الصناعات الورقية

إن الصناعات الورقية في طريقها إلى التخلص من حالة الركود التي تمر بها ولكن ببطء حيث إن أسعار الخشب اللبأى قد ارتفعت بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة. ومع زيادة الطلب على الورق المصقول، نتوقع تحقيق زيادة في صناعة الفلاتر والصمامات، ومع ذلك، سيكون معدل نمو أسواق بريطانيا نموًا بطيئًا.

## صناعة الأغذية

إن حجم مبيعاتنا في صناعة الأغذية يتميز بأنه يتضاءل حيث إنها تمثل ٦٪ فقط في بريطانيا، وذلك يرجع إلى قوة وازدياد المنافسة من قبل مصنعى الصمامات المستديرة من مادة الاستانليستيل في الشرق الأقصى.

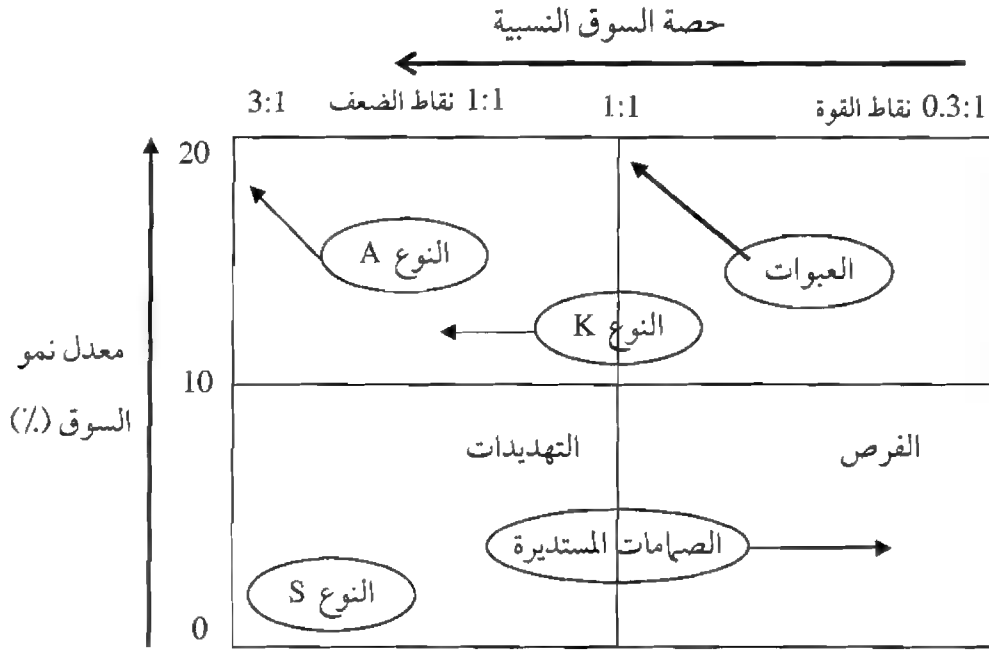
## العملاء الاستراتيجيون

طبقا لتحليل المبيعات لسنة 20X5 ، توجد قائمة بأسماء عملائنا الكبار. هذه القائمة (الموضحة في الملحق 3.01 الموجود بكتاب (Major Customer) تحتوى على أسماء أهم أربعين عميل لدينا، منهم ٢٠٪ هم العملاء الدائمون والذين يمثلون نسبة ٨٠٪ من إجمالى المبيعات.

وبسبب قلة عدد العملاء الدائمين - أى وجود حسابات يصل عددها إلى ٨٠٦ حساب فقط في سنة 20X5 وحصول عدد قليل من العملاء على قدر كبير من المنتجات - أصبح من المهم زيادة عدد العملاء الدائمين.

## ٤-٥ المنتجات الرئيسية

هذه هي مصفوفة بيانات المنتج الخاصة بمعدل المنتج:



## الصمامات المستديرة:

إن منتج الصمامات المستديرة أوشك على الانهيار، ولذلك ننوى أن نقوم بعمل تغطية لكل من المنافس / العميل خلال الستة أشهر القادمة لتحديد احتياجات السوق لمنتج جديد. سوف يستغرق تصنيع هذا المنتج الجديد ثمانية عشر شهرًا على الأقل، وفي الوقت نفسه، سنستمر في تنمية مبيعات منتج الصمامات المستديرة باعتباره إحدى المكونات في عبوات الفلاتر في صناعة

## الفلاتر

وصل النوع S من الفلاتر إلى مرحلة التشبع من دورة حياته، أما النوع A فهو بمرحلة النضوج من تطوره، بينما النوع K والعبوات يمثلان المرحلة السريعة من التطور. ومن المتوقع أن يستمر ذلك.

٢-٥ مناطق المبيعات الرئيسية

شركة Equipment Manufacturing Company LTD

البيانات الخاصة بالمبيعات (السابقة والمتنبأ بها)

المتنبأ بها			الحقيقة			منطقة المبيعات : بريطانيا
						المنتج : الصمامات المستديرة
20X8	20X7	20X6	20X5	20X4	20X3	السنة (كل القيم مقدرة بالألف جنيه)
260	250	240	230	250	295	الجنوب
420	390	370	360	415	485	وسط البلد
422	351	325	300	420	525	الشمال
75	70	65	60	55	45	ولاية ويلز
110	90	70	50	60	50	سكتلندا وأيرلندا الشمالية
1.287	1.151	1.070	1.000	1.200	1.400	إجمالي المبيعات بريطانيا

شركة Equipment Manufacturing Company LTD

البيانات الخاصة بالمبيعات (السابقة والمتنبأ بها)

المتنبأ بها			الحقيقة			منطقة المبيعات : بريطانيا
						المنتج : الفلاتر والمكونات
20X8	20X7	20X6	20X5	20X4	20X3	السنة (كل القيم مقدرة بالألف جنيه)
655	565	445	350	252	120	الجنوب
435	387	348	298	248	164	وسط البلد
395	345	308	277	245	182	الشمال
85	65	51	39	30	20	ولاية ويلز
80	63	48	36	25	14	سكتلندا وأيرلندا الشمالية
1.650	1.425	1200	1.000	800	500	إجمالي المبيعات بريطانيا

تتركز المبيعات الخاصة بمنتجاتنا الرئيسية في منطقتي وسط وشمال بريطانيا، وخاصة في الصناعات الكيماوية، تهدف المبيعات الخاصة بالفلاتر والمكونات في الأساس إلى صناعة معالجة المياه التي تغطي القطر بأكمله، بينما تتميز صناعة معالجة المياه بالقوة في منطقة الجنوب ببريطانيا وذلك مع شركات مرافق المياه Thames و Wesscx و Southern ومن المتوقع أن يستمر هذا النمو السريع إذ أننا قمنا بعقد اتفاقية عمل مع شركة مرافق المياه Thames .

لقد تأثر منتج الصمامات كثيرًا بحالة الكساد، وذلك في منطقتي وسط وشمال بريطانيا، من المتوقع إجراء بعض التحسينات على هذا المنتج بالمناطق المذكورة. ولكن نظرًا لانتشار النباتات في المنطقة، لن نتمكن من الوصول إلى مستوى المبيعات الذي قد حققناه في الماضي من قبل.

#### ٤- الأهداف التسويقية:

- زيادة حجم المبيعات ببريطانيا بمقدار ١٠٪ في السنة ولمدة الثلاث سنوات القادمة.
- مضاعفة حجم المبيعات من الصمامات المستديرة في صناعة معالجة المياه خلال ثلاث سنوات.
- زيادة حجم المبيعات من العبوات إلى خمسين وحدة خلال ثلاث سنوات.
- مضاعفة حصص السوق الخاصة بالفلاتر في صناعة معالجة المياه قبل عام 20X8 .
- مضاعفة حجم المبيعات الخاصة بالموزعين في كل من سكتلندا وأيرلندا الشمالية قبل عام 20X8 .
- زيادة إجمالي الربح من ٣٩٪ إلى ٤٣٪ قبل عام 20X8 .

## ٥- الإستراتيجيات التسويقية :

### المنتجات :

- تعبئة المنتجات (الصمامات المستديرة مع الفلاتر).
- تصميم أنواع جديدة من الصمامات المستديرة.
- تصميم قطع غيار للنوع S من الفلاتر.

### التسعير :

- إلغاء سياسة التخفيضات على النوع S من الفلاتر تدريجياً.
- سيتم تطبيق سياسة الاختراق على العبوات، طالما أن ذلك سوف يساعد الشركة على بيع المزيد من الصمامات.
- سيتم تطبيق سياسة الاختراق على النوع k من الفلاتر طالما أن ذلك سيزيد من نسبة قطع غيار الخراطيش.

### الترويج :

- تغيير تنظيم المبيعات.
- إعادة تشكيل إدارة المبيعات.
- زيادة الدعاية.
- استخدام البريد.
- زيادة تغطية المعارض.

### التوزيع :

- تغيير قنوات التوزيع.
- زيادة تغطية المبيعات.

## ٦- الجداول:

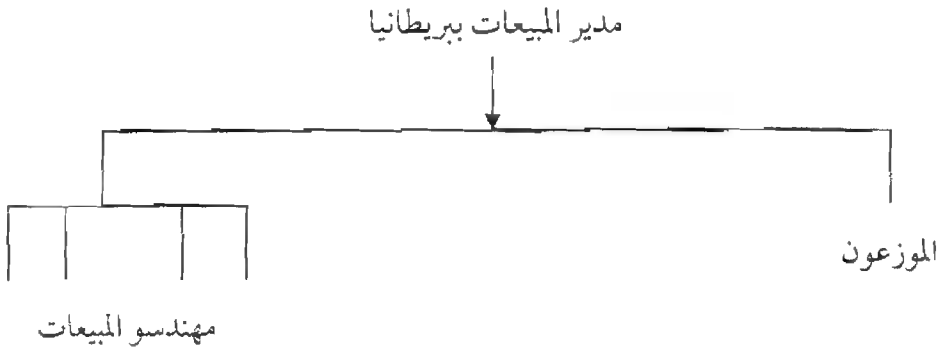
الجدول الرئيسى			
المنطقة : بريطانيا			
السنة : 20X6			
المسئوليات		الشهر	
الشخص	القسم	١٢ ١١ ١٠ ٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	خطة العمل
RLT	القسم التنفيذى	←	إعادة التشكيل الإدارى
AJK	قسم التسويق	←	استخدام البريد
AJK	قسم التسويق	←	الدعاية
AJK	قسم التسويق	←	المعارض
EGM	قسم المبيعات	←	التسعير
AJK	قسم التسويق	←	التوزيع
AJK	قسم التسويق	←	تحليل السوق
TRG	القسم الهندسى	←	تصميم

هذا الجدول الموضح أعلاه خاص بسنة . أما الجداول الخاصة بسنة وسنة فهما موجودان معاً في خطط العمل وذلك في الملحقات و .

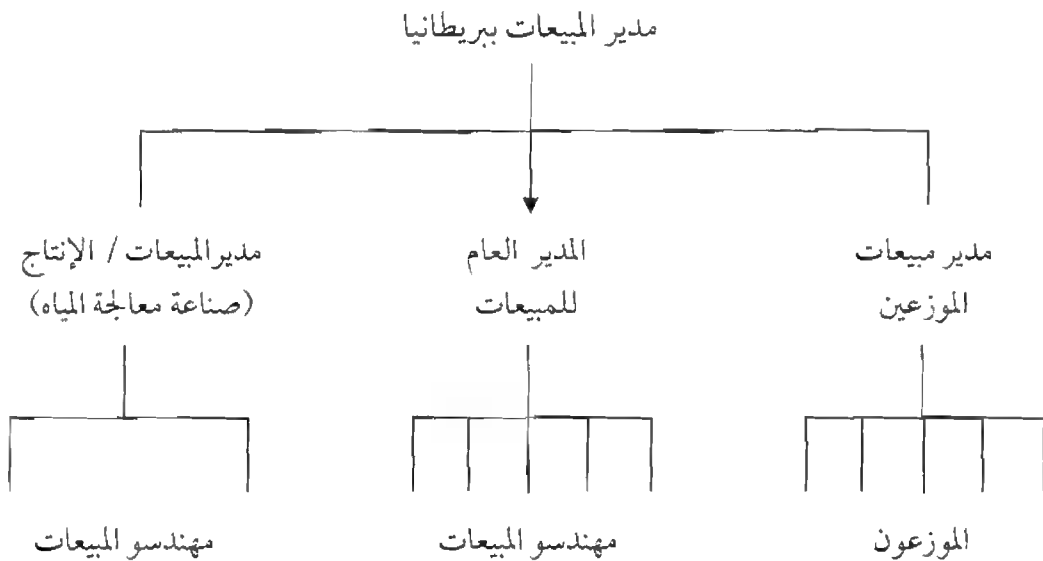
## ٧- ترويج المبيعات:

تتركز المبيعات الخاصة بالصهومات في منطقى وسط وشمال بريطانيا حيث التوزيع الجيد للمنتجات وخاصة عن طريق مركز الموجود بمدينة . ومن ناحيتنا، سوف نقوم بعملية تقييم لحركة التوزيع في هذه المنطقة وبدراسة إمكانية شراء مركز ليكون مركز للتوزيع والمبيعات لنا في الشمال، لقد تضاعف حجم المبيعات في كل من ويلز واسكتلندا وأيرلندا الشمالية. ولذلك سوف نقوم بعملية تقييم أخرى للموزعين بهذه المناطق ومن المحتمل أن يتم استبدالهم بآخرين.

هذا هو الشكل الإداري الحالي:



طبقاً لهذا التشكيل، يقوم مهندسو المبيعات بالبيع لأصحاب الحسابات الكبيرة والرئيسية ولشركات المقاولات، بينما يقوم مدير المبيعات ببريطانيا بإدارة المبيعات والتوزيع. هذا التشكيل يفتقر إلى التفاصيل. لذا، نقترح تبديله بالتشكيل المين هنا:



مدير المبيعات ببريطانيا سوف يصبح مدير المبيعات بالسوق، كما سوف نقوم بترقية مهندس المبيعات الذي يعمل أيضا كالخبير الصناعي لمنصب مدير صناعة معالجة المياه. بالإضافة إلى ذلك، سنحتاج إلى انتداب ثلاثة أفراد آخرين هم المدير العام للمبيعات، مدير موزعي المبيعات ومهندس مبيعات.



المنصب	الموظفون الحاليون	الموظفون الجدد	الإجمالي
المدير العام للمبيعات		١	١
مدير المبيعات ببريطانيا	١		١
مدير المبيعات بالسوق			
مدير مبيعات الموزعين		١	١
مدير صناعة معالجة المياه			
مهندسو المبيعات	٦	١	٦
الإجمالي	٧	٣	١٠

سوف يتم توجيه المصروفات الخاصة بالدعاية إلى صناعة معالجة المياه. ولكننا سنستمر في الوقت نفسه بعمل الدعاية في الأدلة التي يحصل عليها المشترون. إلى جانب ذلك، سنقوم بالإشتراك في معرض The Pump and Valve Exhibition كل سنة كما تعودنا وسنشارك أيضًا في معرض International Water Exhibition في نوفمبر سنة (هذا المعرض يتم كل ثلاثة سنوات) والجدول الخاصة بالدعاية لسنة هو كالتالي:

دعاية بالصحف												
الطلب: صناعة معالجة المياه												السنة 2006
وسائل الإعلان	رقم	السعر البدئي	إجمالي التكلفة	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر
معالجة وترشيد المياه	2	1.800	3.600			x						
خدمات المياه	2	1.500	3.000				x					x
النشرة الخاصة بتعليقات ترشيد المياه	3	800	2.400		x			x				
الدليل السنوي الخاص بترشيد المياه	1	2.000	2.000	x								
إجمالي التكلفة			11.000									

## ٨- الميزانيات وحساب الأرباح والخسائر:

سوف ترتفع نفقات التشغيل الخاصة بالعمليات في بريطانيا وذلك لتغطية التكاليف الخاصة وترويج المبيعات اللازمة لتنفيذ الخطة. هذه هي التفاصيل الخاصة بميزانية نفقات التشغيل.

ميزانية نفقات التشغيل عن سنة						
القسم: المبيعات ببريطانيا						
العنصر	نفقات سنة 20x5 ألف جنيه	%	التضخم	النمو	نفقات أخرى ألف جنيه	نفقات سنة 20x6 ألف جنيه
الرواتب	160	3	4.8	75.0		239.8
التعيين	3	3	0.1	6.0		9.1
السفر/ الاستقبال	30	3	0.9	7.0		37.9
تكاليف السيارات	14	3	0.4	6.0		20.4
الدعاية	10	3	0.3	11.0		21.3
المعارض	10	3	0.3		28.0	38.3
المطبوعات	10	3	0.3		5.0	15.3
عناصر متنوعة	10	3	0.3			10.3
الإجمالي	247	3	7.4	105.0	33.0	392.4

في السنوات التالية، لن تتحمل الشركة مثل هذه التكاليف المرتفعة الخاصة بالمعارض، كما لن تتواجد التكاليف الخاصة بالتعيين إلا بالسنة الأولى فقط. سوف ترتفع التكاليف الخاصة بالمطبوعات في السنة الثانية والثالثة وذلك عند طرح المنتجات الجديدة من الصمامات والفلاتر بالسوق.

يتمثل التأثير العام للخطة في قلة الأرباح في السنة الأولى. ولكن هذه الأرباح سوف تزيد سريعاً بعد زيادة معدل النمو في السنة الثانية والثالثة. هذا هو حساب الأرباح والخسائر الخاصة بالعمليات في بريطانيا:

## ٩- أنظمة التحكم وإجراءات التعديل:

نفقات سنة 20X8	نفقات سنة 20X7	نفقات سنة 20X6	
ألف جنيه	ألف جنيه	ألف جنيه	
2.937	2.576	2.260	مبيعات محررة على قائمة الحساب
1.674	1.507	1.356	تكلفة المبيعات
1.263	1.069	904	إجمالي الربح
			تكاليف المبيعات والتسويق
259.4	249.4	239.8	الرواتب
3.4	3.2	9.1	التعيين
41.0	39.4	37.9	السفر / الاستقبال
22.0	21.2	10.4	تكاليف السيارات
23.0	22.2	21.3	الدعاية
26.4	11.0	38.3	المعارض
31.7	36.0	15.3	المطبوعات
11.1	10.7	10.3	عناصر متنوعة
			إجمالي تكاليف المبيعات
418.0	393.1	392.4	تكاليف الإدارة
174.1	166.4	159.4	تكاليف معالجة البيانات
34.6	33.3	32.0	تكاليف التوزيع
70.0	65.0	60.0	إجمالي نفقات التشغيل
696.7	657.8	643.4	(المتعلقة بالخطة)
			أرباح التشغيل
566.3	411.2	260.6	(المتعلقة بالخطة)

سوف يكون هناك اجتماعات ربع سنوية تتعلق بالخطة التسويقية. ومن أجل هذه الاجتماعات، سوف يتم إعداد ملخص للمقارنة بين التكاليف والميزانية وللمقارنة بين التقدم الفعلي والجداول، كما سيتم أيضًا عرض تقرير حول تنفيذ خطط العمل بهذه الاجتماعات.

سوف يتم مراجعة هذه الخطة كل اثني عشر شهرًا.

## ٧- الحملات الإعلامية - الإعلانات - (الدعاية) ووضع الميزانية :

### ١- عملية تخطيط إعلان :

- ١- تحديد أهداف مفيدة.
- ٢- التصميم وفقا لهذه الأهداف.
- ٣- اختيار مدى تحقيق الأهداف.
- ٤- إعادة التصميم بناء على الاختيار.
- ٥- زيادة نسبة الإعلانات الناجحة.
- ٦- التوقف عن الإعلان فور توقفه عن تحقق الأهداف.

### ٢- أهداف الإعلان :

س: كيف تعرف أنك تحقق الهدف.

- ١- ارتفاع المبيعات. ترتفع المبيعات أينما وعندما تنفذ الإعلان.
- ٢- كثرة الاتصالات التليفونية.
- ٣- كثرة الإجابة البريدية. تزيد استجابة العملاء بالبريد بعد أسبوع من مشاهدة الإعلان.
- ٤- انتاج منتج جديد تزيد طلبات وتغطية الصحافة للمنتج الجديد بشكل ملحوظ بعد ظهور الإعلان.

- ٥- استبدال العملاء منتج منافس بمنتجك الجديد. تزيد المبيعات نتيجة اتجاه العملاء لشراء منتجك بدلاً من آخر منافس.
- ٦- تشجيع الإعلان الشفهي. يبدأ العملاء الحاليين والقدامى في التحدث وفي حث الآخرين على شراء منتجك.
- ٧- زيادة حصتك في السوق. تزايد مبيعاتك بشكل أسرع من مبيعات الشركات الكبيرة المنافسة.
- ٨- تشجيع موزعين جدد. زيادة عدد الموزعين الذين يهتمون بالعمل معك.
- ٩- نمو المبيعات عن طريق إيجاد صورة أو سمعة جيدة. تنمو المبيعات بالتدرج لكنها تنمو بالتأكد مع تحسن سريع في صورة وسمعة الشركة.
- ١٠- جذب المزيد من المشتريين ذوي المستوى العالي. زيادة بيع المنتجات غالية الثمن أو زيادة سعر منتجاتك أو حتى عدم الإضطرار للقيام بالتخفيض حتى يشتري العميل.
- ١١- جذب نوعية مختلفة من العملاء، زيادة مبيعاتك لمجموعة مختلفة من العملاء.
- ١٢- بيع المنتج الجديد للعملاء الحاليين، زيادة بيع المنتج الجديد لقاعدة العملاء الحالية.
- ١٣- زيادة عدد الزائرين لتحرك، زيادة عدد الأشخاص الذين يزورون متحرك وكذلك زيادة أرقام المبيعات.

#### كيف تعيد تصميم خطة إعلان وتضع ميزانية لتحقيق أهدافك :

- ١- زيادة فعالية الإعلان، استخدم تصميمات وتوقعات وأماكن مختلفة للإعلان.
- ٢- تقليل تكاليف الإعلان. استخدم تصميمات وتوقعات وأماكن مختلفة للإعلان.
- ٣- زيادة الأرباح، محاولة رفع الأسعار وتقليل التكاليف بحيث يصبح هامش الربح أكبر. (وهذا يعنى غالباً تحسين جودة المنتج في تعيين المستهلك).

## ٨- ورقة عمل ميزانية الإعلان :

\* شركة ever grow

ميزانية الإعلان

نوع المنتج / أسمدة ذوابة.

الشهر	مجلات	جرائد	T.v	راديو	Wep	Direct mail	Tele marketing
يناير							
فبراير							
مارس							
ابريل							
مايو							
يونيو							
يوليو							
أغسطس							
سبتمبر							
أكتوبر							
نوفمبر							
ديسمبر							
السنة	الإجمالي						

## تخطيط الكوبونات وعروض المبيعات :

### تأثير العروض على المبيعات :

ربما يؤثر الكوبون أو التخفيض أو أى شكل من أشكال عروض المبيعات على السوق بأربع طرق محتملة. حيث أنه قد يشجع على واحد أو أكثر من التصرفات الآتية:

- ١- تغيير الماركة، يشجع العرض الخاص المستهلك على شراء ماركة جديدة أو التعامل مع شركة جديدة.
- ٢- تكرار الشراء، من المرجح أن يظل المستهلك يشتري هذا المنتج أو يتعامل مع نفس الشركة بسبب العرض.
- ٣- الإسراع في الشراء، يتعجل المستهلك في الشراء - أو يشتري كميات كبيرة نتيجة للعرض. (احترس قد يحدث انحدار في مستوى الشراء فيما بعد).
- ٤- توسيع الفئة، يستخدم المستهلك منتجات أو خدمات أكثر شبيها بمنتجاتك كنتيجة للعرض.

### تخطيط برامج الكوبونات:

- إذا طبعت الكوبونات ووزعتها فقد يحدث أشياء متعددة.
- ١ - قد يتجاهلها السوق.
- ٢ - قد يستفيد منها بعض العملاء المتوقعين ويصبحوا عملاء مربحين لك فيما بعد.
- ٣ - قد يتجاهلها الجميع فيما عدا بعض الأشخاص الذي يسعون إلى التخفيضات فحسب ولا يسعون إلى الشراء أبدًا بالسعر كاملاً.
- ٤ - بعض الكوبونات قد لا يستفاد منها ولن تريح مبيعات جديدة.
- ٥ - قد يستخدم العملاء الموجودين الكوبونات لشراء ما كانوا سيشترونه دون كوبونات وفي هذه الحالة تكون قد ضحيت بأموالك دون فائدة ترجى.
- ٦ - قد تندفق إليك مبيعات جديدة تسعدك - إلى أن تكتشف في عملية كسب هذه العمليات الجديدة.

### أساسيات تحليل ربحية الكوبونات:

عليك أن تقوم بعمل استمارة لحساب التكاليف والأرباح الناتجة عن برنامج الكوبون وفيما يلي الفئات العامة للتكاليف:

١- التكاليف الثابتة: هى تكاليف تصميم الكوبون وتكاليف الطباعة وهكذا. تأكد من تضمين جميع التكاليف الثابتة التى يجب دفعها من أجل إنشاء الكوبون والبرنامج.

٢- التكاليف المتراكمة أو التكاليف المتغيرة: هى التكاليف التى تتغير بتغير عدد الكوبونات لاحظ أن الكثير من هذه التكاليف تقاس كل ١٠٠٠ كوبون وليس لكل كوبون واحد، عندما تحصل على عروض الأسعار من المطابع أو الشركات التى تتولى مثل هذه المهام، ستكون هذه العروض فى الغالب لكل ألف كوبون.

### التعلم من الخبرات السابقة من سيناريو الكوبونات :

- ١- هل عملت كوبونات تكفى للوصول إلى السوق؟
- ٢- هل وصلت طريق التوزيع التى تستخدمها كوبونات كافية للسوق المستهدف؟
- ٣- هل عرضنا أشياء محفزة بما فيه الكفاية لجذب أعمال جديدة؟ (المؤشر على ذلك هو ارتفاع معدلات الاسترداد بشكل غير متوقع)؟
- ٤- هل قدمنا ما يزيد عن الضرر لجذب أعمال جديدة.
- ٥- هل كانت النفقة الثابتة أكثر مما توقعنا - وإذا كان الأمر كذلك فكيف نختصرها فى المرة القادمة؟
- ٦- هل كانت نفقاتنا المتغيرة أكثر مما توقعنا - وإذا كان الأمر كذلك فكيف نختصرها فى المرة القادمة.
- ٧- هل هناك عدد كبير من الكوبونات لم يسترد وإذا كان الأمر كذلك فكيف تقلل الأخطاء أو الغش فى المستقبل.
- ٨- هل كانت تكلفة معالجة الكوبون أكثر مما نتوقع وإذا كان الأمر كذلك فكيف نقلل هذه التكلفة فى المرة القادمة؟



## ١٠- هل نجح برنامج الإعلانات؟

س- هل حقق الكوبون واحدًا وأكثر مما يلي؟

- ١- ساعد على جذب عملاء جدد بعضهم سيصبح عملاء دائمين.
- ٢- ساعد على التفوق على المنافسين.
- ٣- زاد المبيعات في الوقت الحالي.
- ٤- قدم خدمة أو منتج جديد للعملاء.
- ٥- دعم مبادرات إعلانات أو مبيعات أخرى.
- ٦- ساعد على بيع منتج آخر للعملاء الموجودين.
- ٧- ساعد على تحفيز فريق المبيعات.
- ٨- جعل الموزعين أو تجار التجزئة أو الوسطاء على استعداد لرفع منتجك أو خدمتك.
- ٩- ساعد على زيادة التوزيع.
- ١٠- ساعد على توجيه العملاء إلى الشراء عبر الويب.
- ١١- ساعد على زيادة معدلات الشراء المتكرر.
- ١٢- زاد حصتك في السوق.
- ١٣- جذب العملاء الذين يسعون لعقد صفقات والاستفادة من التخفيضات.
- ١٤- جذب مجموعة معينة من العملاء بعرض مصمم وموزع لهم خصيصًا.
- ١٥- زاد الربح.

## مناهج بديلة لزيادة المبيعات للعملاء:

- ١- تقديم أطعمة مجانية.
- ٢- منح الهدايا.

٣- تقديم جوائز للأعمال المتكررة.

### ورقة اتصالات الوسائط جرائد / مجلات :

- ١- اسم الصحفي .
- ٢- اسم الصحيفة .
- ٣- اسم العمود .
- ٤- مجال تخصص الصحفي .
- ٥- عنوان الصحفي ورقم تليفونه .
- ٦- ما أرسلته إليه .
- ٧- ملخص آخر محادثة مع الصحفي .

### قوائم الوسائط للشركة :

- ١- الرسائل المحلية للشركة .
- ٢- الوسائط المحلية للمكاتب الفرعية .
- ٣- الخدمات السلكية التى لديها مكاتب فى مكان تركز شركتك .
- ٤- الصحف اليومية (قائمة بالصحف الكبرى) .
- ٥- الصحف اليومية (قائمة بالصحف الصغرى) .
- ٦- الصحف الأسبوعية .
- ٧- محطات الراديو والتليفون المحطات التى لديها برامج عن الشركات والتى يمكن أن تغطى شركتك . ستجد المنتجين المناسبين داخل قسم إنتاج الأخبار فى المحطة ..
- ٨- الصحف الخاصة بالتجارة والتكنولوجيا .
- ٩- مطبوعات المستهلكين (ابحث ع صحفى يغطى موضوعك ويعتقد أنك متميز) .

## (١) كيف تطور شركتك :

إن الموظفين فضلا عن العملاء في حاجة إلى التعرف على نظام وأهداف الشركة ومميزاتها التي تساعد على التنافس مع الشركات الأخرى فضلا عن الترويج لها.

### • بعض الأسئلة الهامة لمعرفة مبادئ ونظم العمل في الشركة :

- ١- هل تعمل الشركة بإتباع نظام فريق العمل أو كل فرد على حدة؟
- ٢- كيف تتعامل الشركة مع الفشل؟
- ٣- كيف تتعامل الشركة مع التغير؟
- ٤- كيف تقوم الشركة بإتخاذ القرارات؟ من المسئول عن إتخاذ القرارات المصيرية؟
- ٥- كيف يمكنك ترتيب أولويات العمل؟
- ٦- كيف يمكن مشاركة المعلومات داخل وخارج الشركة؟
- ٧- كيف يمكنك تأليف رؤية طويلة المدى أو قصير المدى حول إتخاذ القرارات؟
- ٨- كيف تتأكد أن هناك موظفين لديهم القدرة على المنافسة؟
- ٩- كيف تشجع التغير والتنوع؟
- ١٠- كيف يتم معاملة الموظفين؟ وما رؤية الشركة حول الموظفين؟

### • تطوير السياسة المتعلقة بالموارد البشرية :

- ١- الاستعانة بفريق العمل ذات نظام التوجيه والقيادة. (تعمل هذه الاستراتيجية على تكليف الموظفين بمهام العمل وتركز طاقات كل شخص على أهداف الشركة).
- ٢- التركيز على أوجه المنافسة الأساسية مع الشركات الأخرى.
- ٣- وضع هدف إرضاء العميل كهدف أساسى فى كل شىء يتم إجراؤه فى الشركة. (وسوف يكون كل شخص فى الشركة فى حاجة لمعرفة العميل).

- ٤- منح المكافآت لفريق العمل دون تخصيص أحد.
- ٥- مشاركة المعلومات الخاصة بالشركة فيما بين الموظفين ليتمكنوا من الاستفادة لتقديم الربح المادى للشركة. والشعور بنجاح الشركة.

• كيف يمكن إيجاد فريق العمل؟

• مواصفات الوظيفة بصورة فعالة؟

- ١- ما مستوى التعليم والخبرة المطلوبة في العمل؟ نوصى بهذا الصدد أنك توضح أن هذه المستويات مفضلة غير أنها ليست حتمية.
- ٢- قائمة بالواجبات والمسؤوليات التى تقع كل كاهل شاغل هذه الوظيفة.
- ٣- اسم الشخص الذى سوف يقع المرشح تحت إشرافه.
- ٤- إيضاح للسمات الشخصية التى تبحث عنها. مثل المهارات - الحافز الداخلى للعمل - والقدرة على العمل فى فريق.
- ٥- لا ينبغي أن يقتضى طلب الوظيفة وضع صورة للمرشح للعمل. إلا إذا كانت الوظيفة تتطلب وجود بعض الخصائص الشكلية المعينة (عادة يكون هذا الأمر فى مجالات الإعلان والتمثيل وليست أغلب مجالات العمل).

اختيار المرشح المناسب للوظيفة أو العمل:

• هناك عوامل عليك أن تنتبه إليها عند قراءة السيرة الذاتية للمتقدم:

- ١- طور الفترة التى قضاها المرشح فى أى وظيفة سابقة.
- ٢- هل تناسب خبرة العمل السابقة للمرشح مع متطلبات العمل لديك.
- ٣- هل يوحى شكل السيرة الذاتية بجدية المرشح للعمل لديك.
- ٤- هل قام المرشح بالتأكيد على مهارات وخبرات تتعلق بالوظيفة المطلوب شغلها.
- ٥- هل المرشح للعمل يبدو أنه ينتقل كثيرا بين الأعمال المختلفة.

• تفادى الأسئلة الآتية عند إجراء المقابلة الشخصية (interview) :

- ١ - ما عمرك؟
- ٢ - هل كانت متهمًا في جريمة من قبل؟
- ٣ - هل تتمتع بصحة جيدة؟
- ٤ - الأسئلة الخاصة بالمقابلة في المجال الذي تعلن الشركة عنه فقط.
- ٥ - لاحظ لغة المتقدم للعمل الكلامية والجسدية في الأداء.

• كيفية الاستعانة بالعميل لبناء خطة التسويق :

- ١- التأكد أن وضع الشركة يعتمد على الكيفية التي ترغب أن يتصور بها العملاء الشركة والمنتجات والخدمات التي تقدمها.
- ٢- بناء الثقة في الشركة والمشاركة المسجلة الخاصة بها بناء على الثقة المتبادلة مع العملاء من خلال الالتزام دائمًا بالمواصفات المطلوبة.
- ٣- تخصيص المنتجات لكي تتوافق مع حاجة العملاء الأساسيين.
- ٤- اكتشاف أفضل العملاء مع الشركة والتأكد مع الإبقاء عليهم.

• كيفية كتابة موجز لحظة التسويق :

- ١ - غرض الخطة: ما الغرض الذي تهدف الخطة إلى تحقيقه؟ وهو إنشاء الوعي لدى العملاء بالشركة وبالعلامة المسجلة الخاصة بالشركة في السوق.
- ٢ - مميزات المنتج والخدمة: كيف يتمكن المنتج أو الخدمة من تلبية احتياجات العميل أو مساعدته.
- ٣ - العميل: من هو العميل الأساسي؟
- ٤ - هوية الشركة وموقع المنتج: كيف يرى العميل الشركة والمنتج؟

- ٥- مكانة الشركة في السوق: ما موقع الشركة في السوق؟ كيف تتميز الشركة عن غيرها من الشركات الأخرى.
- ٦- وسائل التسويق: ما هي الأدوات التي يمكنك الاستعانة بها من أجل إنشاء الوعي لدى العملاء وإقامة العلاقات معهم.
- ٧- الميزانية: ما نسبة المبيعات التي تمثلها عملية التسويق؟ تتفق الشركة ١٦٪ من المبيعات لتنفيذ خطة التسويق.

• كيف يمكن تحديد العميل المستهدف من خطة التسويق:

هناك أربع أقسام في خطة التسويق؟

- ١- المنتج: تجذب منتجات معينة أنواعا معينة بين العملاء؟
- ٢- الجغرافيا: يوجد لدى المناطق الجغرافية المختلفة عملاء لهم عادات وتفضيلات في الشراء مختلفة عن بعضهم البعض.
- ٣- الخصائص المعبرة عن اتجاهات وميول العملاء: وذلك مثل حب مواجهة المخاطر من شأنه أن يساعدك على تصميم خطة التسويق للوصول إلى هؤلاء العملاء المحددين.
- ٤- الدراسات الديموغرافية: يمكنك تقسيم السوق وفقا للمنتجات المطلوبة من قبل العملاء في السوق وكم عدد مرات ذلك ومتى؟ وما إلى ذلك من الأسئلة من هذا القبيل.

• إجراءات الأبحاث على السوق المستهدفة:

من خلال المجموعات الآتية؟

- ١- زملائك في العمل: تطلب أهل الثقة بطرح وجهة نظرهم حول وضع الشركة ومدى توقعاتهم حول نجاح المنتج.
- ٢- أعضاء قناة التوزيع: تحدث إلى الموردين، الموزعين وتجار التجزئة ومندوبي

المبيعات والذين غالبا ما يوجد لديهم آراء محددة حول وضع منتج الشركة في السوق.

٣- المجموعة محل الاهتمام عليك بالحصول على تقرير من العملاء من خلال المجموعات محل الاهتمام، تأكد أن هؤلاء العملاء ليسو بالعملاء الذي اشتركوا من قبل في تصميم وتطوير المنتج فمن المعلوم أنك ترغب في الحصول آراء محايدة في هذا الشأن.

٤- أسواق الاختيار: دراسة وضع المنتج في السوق من خلال اختبار تسويق المنتج في منطقة جغرافية معينة.

#### • ماهى قواعد تحديد سعر المنتج والخدمة للعميل:

١- حينما يكون الطلب أكثر من العرض يمكنك أن تضع سعر للمنتج أعلى من السوق؟

٢- عدم أهمية السعر: إذا كانت هناك حاجة إلى المنتج أو رغبة فيه.

٣- هناك منافسة كبيرة في الأسواق عليك بخفض سعر المنتج لضرب الشركات المنافسة.

٤- وجود خصائص مميزة لدى المنتج يجعلك قادر على وضع سعر أعلى للمنتج.

٥- وضع المنتج يلزم بوجود سعر معين للمنتج عليك بفحص التكاليف المطلوبة من أجل صنع المنتج والسعر الذي يعرضه السوق على المنتج ثم قم بإيجاد السعر المتوقع مع التكاليف والذي يسمح لك بعمل هامش ربح جيد مع وضع الشركة في مكانة جيدة بالسوق.

٦- تغير السعر وفقا لمنحنى الطلب على المنتج سوف تقدم المنتج بسعر عالٍ في هذه الخطة وكلما بدأت تقلل من التكاليف يتسنى لك تخفيض السعر تبعاً لذلك.

٧- زيادة الأسعار عند عدم وجود شركات منافسة في ضوء جودة عالية للمنتج.

- ٨- تقديم أقل سعر للمنتج. حينما ينبغي عليك أن جذب أكبر عدد من العملاء على وجه السرعة سوف تقدم المنتج بسعر منخفض بأقل ربح.
- ٩- تحديد الأسعار الصادرة عن الشركات المنافسة.
- ١٠- تحديد الأسعار مع وضع العوامل النفسية في الاعتبار للعميل.
- ١١- تخفيض أسعار المنتج القديمة لجذب العميل نحو المنتجات الأحدث.

#### • حملة الإعلانات يجب الالتزام بالآتي فيها :

- ١- استهداف فئة معينة من العملاء.
- ٢- توصيل صور إيجابية عن الشركة.
- ٣- إنعكاس رؤية ونظام العمل لدى الشركة في الإعلان.
- ٤- إقناع العميل بشراء المنتج عن طريق عرض سمات المنتج.

#### • الدعاية :

- تتمثل أفضل الطرق للترويج عن نشاط الشركة من خلال الدعاية المجانية حيث تقوم بصياغة الفكرة الخاصة بالشركة على هيئة (قصة). وحاول الآتي :
- ١- الكتابة إلى أحد الصحفيين.
  - ٢- إصدار مطبوعات صحفية تجيب على الأسئلة المتعلقة بالهوية والزمان والمكان والأسباب.
  - ٣- إنشاء مجموعة من الموارد الدعائية ونبذة عن فريق إنشاء الشركة. وصور من الأشخاص الأساسية في الحكاية ومعلومات حول خلفية الشركة وأية وسيلة إعلامية أخرى.

#### • تطوير ملف المعلومات الخاص بالعمل تحتاج إلى المعلومات الآتية :

- ١- معدل شراء العميل للمنتج مؤخرًا ما هو؟



- ٢- معدل شراء العميل للمنتج بصورة عامة ماهو؟
- ٣- المبلغ الذى ينفقه العميل تقريباً فى عملية البيع الواحدة ماهو؟
- ٤- المبلغ الذى أنفقه العميل خلال الشهور السنة الماضية أو العام الماضى.
- ٥- أماكن أجزاء عملية البيع وكيفية القيام.
- ٦- هل هناك مرتجعات والأسباب وراء ذلك إذا كان هناك أى منها.
- ٧- طريق الدفع وبيان الديون.
- ٨- أنواع وتواريخ الدعايات التى تقوم الشركة بإرسالها للعميل.
- ٩- للمعلومات التى يتم تجميعها خلال إجراء الحوارات مع العميل.
- ١٠- شعور العميل حول منتجات الشركة بالمقارنة بالشركات المنافسة.

#### • مكافأة أفضل العملاء:

- ١- العروض المقدمة فى رحلات الطيران.
- ٢- الهدايا - الحفلات - الخصومات.
- ٣- البرامج والدورات الخاصة بهم لتعليمهم.
- ٤- الكوبونات.

#### • تقييم العمل بالشركة فى خدمة العملاء:

- ١- هل تقوم بمعاملة جميع العملاء بنفس الطريقة؟
- ٢- هل يوجد لديك علاقة متبادلة مع العملاء يتسنى لك من خلالها اكتساب المزيد الخبرة والمعلومات؟ هل تتعلم منهم أو يتعلمون منك؟
- ٣- هل تحتفظ بعملائك؟
- ٤- هل تركز شركتك على العميل.

## كيفية إدارة الأزمات الخاصة بالشركة :

١- اتخاذ الاحتياطات اللازمة للحماية من الدعاوى القضائية المقامة ضد الشركة.

### • كيف نواجه رفع الموظفين قضايا الفصل التعسفى على الشركة؟

١- الحصول على التأمين المناسب من المسؤولية. وبذلك تضمن أنه حتى في حالة رفع دعوى قضائية عليك على الأقل تستطيع تغطية التكاليف المادية ولا نخاطر بإلقاء الشركة في أزمة مادية لا يمكن معالجتها.

٢- توخى الحرص بشدة عند اختيار الموظفين الذين يعملون لديك في الشركة حيث أهم الخصائص التي يمكن الرجوع إليها في اختيار الموظف الكفاءة، الشخصية الاحتفاظ بملف حالى به معلومات حول موظف. ويسجل فيه الترقيات والزيادات وتقييمات الأداء والتدريب وكل ما يتعلق بخرق نظام الشركة، قم بكتابة الملف بحيادية وأعمل على تسجيل الأحداث الواقعية ينبغي أن يشترك أكثر من شخص واحد في كتابة الملف فقد يساهم في كتابته المشرف المباشر على الموظف أو المدير أو أى شخص آخر له علاقة اتصال مباشر بالموظف.

٣- كتابة أى اتصالات يتم إجراؤها مع الموظف حول أداء العمل، عليك بالحصول على إيصال موقع من قبل الموظف يؤكد إطلاعه على هذا الملف المكتوب.

٤- مراقبة الموظفين فيما يتعلق بظهور علامات الإعياء أو المرض العقلى أو المخدرات أو استخدام الكحوليات أو الضغط أو السلوك العدواني، الأمر الذى ربما يشير إلى مشكلات محتملة قد تستدعى في النهاية إقالة الموظف.

٥- الاهتمام بأية شكاوى تتسلمها حول أى موظف بجدية تامة والتحقيق في هذه الشكاوى بصورة تامة.

٦- استشارة المحامى في المقام الأول في حالة ما إذا اكتشف أنه ينبغي عليك فصل الموظف. ويقوم المحامى بتحديد موقفك القضائى حيال فصل الموظف من حيث القوة، الضعف للشركة.

## كيفية التعامل مع الانخفاض فى المبيعات :

- ١- رفع تقرير أسبوعيا حول سير المبيعات حتى تتمكن من تحديد نماذج لحركة المبيعات بالشركة.
- ٢- لا تقم بتخفيض الأسعار لو كان منتجك على الجودة فإن العميل يصاب بلبس إذا فعلت ذلك.
- ٣- إجراء حوارات مع العملاء. إذا إنهم يمثلون أفضل مصدر للمعلومات حول السبب وراء انخفاض المبيعات.
- ٤- تأكد أنه لم يدخل السوق شركة منافسة جديدة دون علمك.
- ٥- تأكد أن جودة المنتجات لازالت أعلى من متوسط الشركات الأخرى العاملة فى نفس المجال.
- ٦- عليك بالتحكم فى تكاليف الأعباء الإضافية وتخفيضها إذا كان ذلك ممكنا لاسيما حينما لاتؤدى النفقات إلى وجود إيرادات للشركة.
- ٧- أجعل السيولة فى مقدمة الأوليات المطروحة أمامك. فإن هذا يساعد على التغلب على العديد من العقبات فى عالم الإدارة والأعمال.
- ٨- عليك بوضع خطة طوارئ ممتازة حينما ترى بداية وقوع انكماش مالى كبير فى المبيعات.
- ٩- إذا كان قد فات الأوان لاستدراك أزمة السيولة عليك باستشارة شركة مختصة بتسوية الديون أو مستشار فى إدارة الأزمات المالية أو محامى يساعدك على التغلب على هذه المشكلات مع الدائنين.

## كيف نتصرف عند تخلف الموظفين ذوى المناصب القيادية عن العمل؟

- ١- عليك أن تجعل الموظفين الأساسيين لدى الشركة يدربون الموظفين البديلين لهم داخل الشركة. بهذه الطريقة إذا حدث شىء سوف يتقلد المنصب شخص له خبرة ومدرّب على القيام بالمهام المطلوبة فى هذا الشأن.

- ٢- التعامل مع مستشار متميز مختص في المتابعة. والذي يمكن أن يساعدك بصورة مؤقتة في حالة مغادرة أحد الموظفين الأساسيين للشركة.
- ٣- تدريب الموظفين العاملين في الشركة على المناصب القيادية في مختلف الأقسام ومن ثم إذا غادر أحد الموظفين للشركة سوف يحل محله موظف آخر.
- ٤- إجراء مقابلة شخصية مع الشخص الذي يرغب في الخروج من الشركة لاكتشاف الأسباب الرئيسية وراء قراره بمغادرة الشركة. وربما يمكنك منع نفس الشيء من الحدوث في المستقبل.

### كيفية إدارة الأزمات الخاصة بالأمور المالية في الشركة :

- ١- عليك بنقل وضع الشركة إلى ما هو أفضل من حيث السيولة وذلك نظرًا لأن السيولة تعتبر بمثابة الوسيلة التي لا تقهر عندما يكون من الصعب الحصول على قرض في ظل وجود ركود اقتصادي.
- ٢- عليك بالتخطيط لاستغلال الفرص المتاحة للحصول على الأصول التي لم تكن متاحة خلال فترة انتعاش الاقتصاد.
- ٣- عليك بتقليل الأعباء الإضافية إلى الحد الأدنى الذي يمكنك من خلاله تشغيل الشركة عليك بالعودة إلى الاستعانة بالأساليب التي كانت مستخدمة في بداية تأسيس الشركة والتي تعتمد فيها بأقل قدر من ممكن على المصادر أو المعونة الخارجية. الإيجار بدلا من الشراء والاحتفاظ بالحد الأدنى من الموظفين والاقتراض والتبادل متى يكون ذلك ممكنا.

### كيفية إدارة الأزمات الخاصة بالأمور المالية في الشركة :

- ١- كتابة التعليمات الخاصة بكيفية استخدام وصيانة المنتج.
- ٢- تطبيق التعليمات التحذيرية الخاصة بكيفية استخدام وصيانة المنتج د.

٣- التأكد من أنك تدرب الوكلاء والموزعين والممثلين لهم على الاستخدام الصحيح للمنتج.

٤- الاستجابة على الفور للشكاوى الخاصة بالمنتج.

٥- إنشاء لجنة لفحص أمان منتجات الشركة تحول بالمسئولية عن مراجعة مواصفات الأمان وإنشاء مواصفات جديدة كلما تطورت الشركة.

٦- توخى الحذر من الرّغم بوجود مستوى معين من الأمان لا يوجد فعليا في المنتج عند الإعلانات والدعاية.

٧- الحصول على تأمين مسؤولية المنتج حيث يقع تحت نطاقه أى ضرر شخصي أو التأمين على الممتلكات.

٨- البحث عن محام ذى كفاءة عالية يمكنك اللجوء إليه فى حالة رفع دعوى تتعلق بمسئولية الشركة نحو المنتج.

٩- موجز القول الإلتزام بتصميم وتقديم وتسليم منتج ممتاز.

### كيف نتفادى تعرض الشركة للإفلاس:

١- لا تعتمد على عميل أساسى واحد لإيراد أغلب الأرباح.

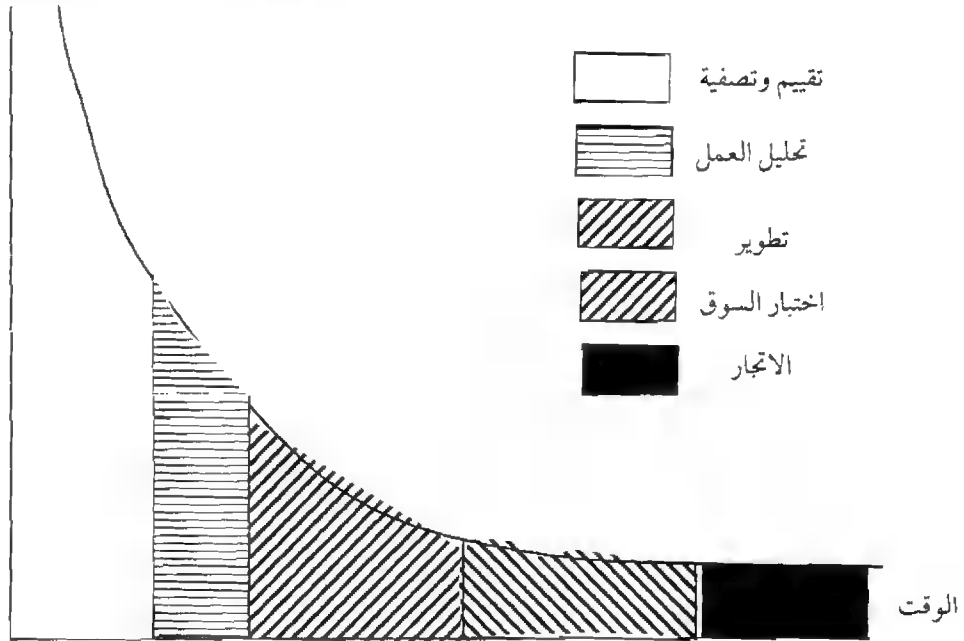
٢- عليك بتخفيض الأعباء الإضافية إلى الحد الأدنى - ذلك أن هذه الأشياء تساهم فى زيادة الأرباح.

٣- عليك الاحتفاظ بالسيولة بقدر الإمكان وكقاعدة جيدة ينبغى إتباعها. حاول الاحتفاظ بالتكاليف اللازمة للأعباء الإضافية للعديد من الشهور.

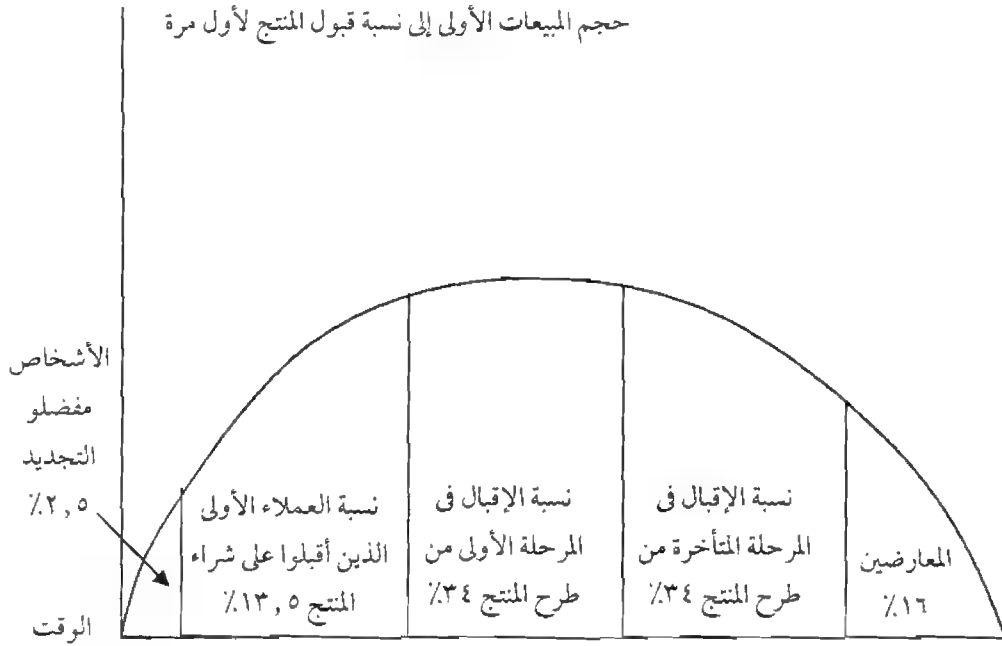
٤- عليك بالإنذار إلى علاقاتك مع الدائنين. إذ ينبغى أن تكون صادقا وواضحا معهم.

٥- قبل أن تفكر فى اللجوء إلى أسلوب إشهار الإفلاس، عليك بطلب النصيحة من استشارى مخضرم ومتخصص فى إحياء الشركات الأخرى بعد إنهارها.

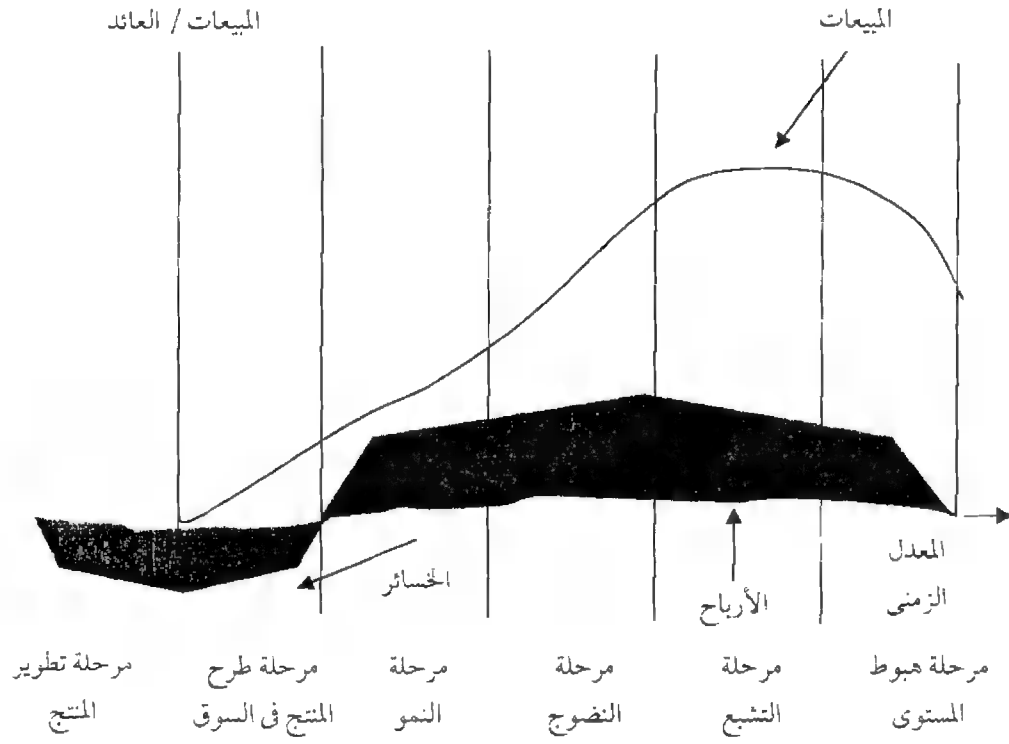
الأفكار والمفاهيم المرتبطة بالمنتج أو الخدمة المعروضة



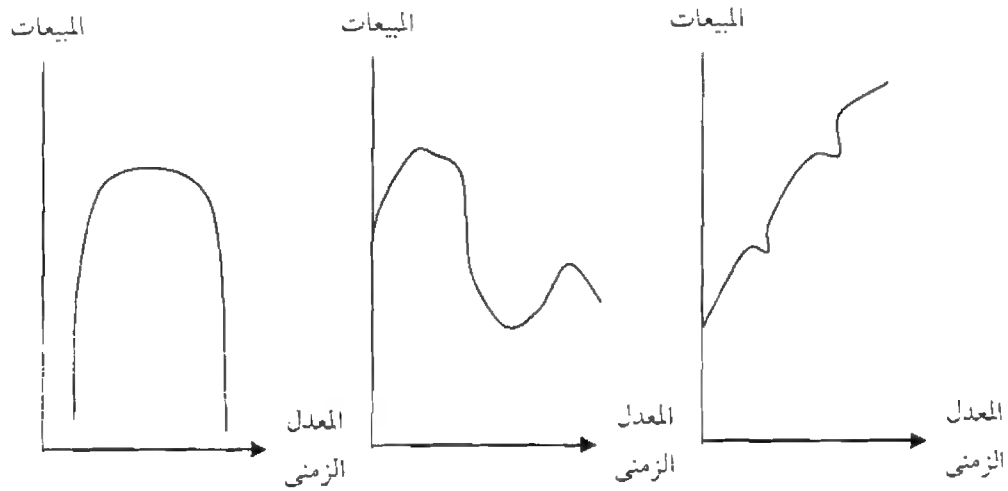
الشكل (١-٢): يشير خط الرسم البياني إلى تدهور في الأفكار الجديدة الخاصة بالمنتجات



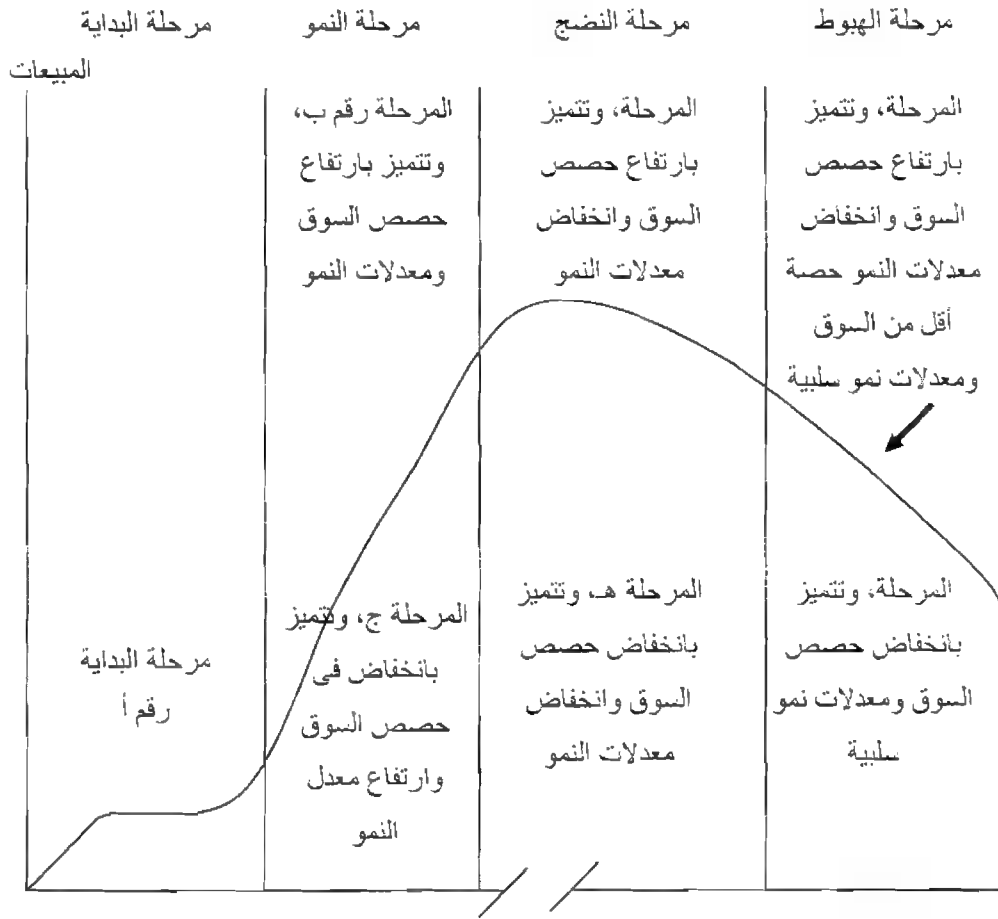
الشكل (١-٣): نسبة الإقبال على المنتجات الجديدة



الشكل (١-٤): المراحل الخاصة بالمنتج



الشكل (١-٥): الصور المختلفة للمراحل التي يمر بها المنتج



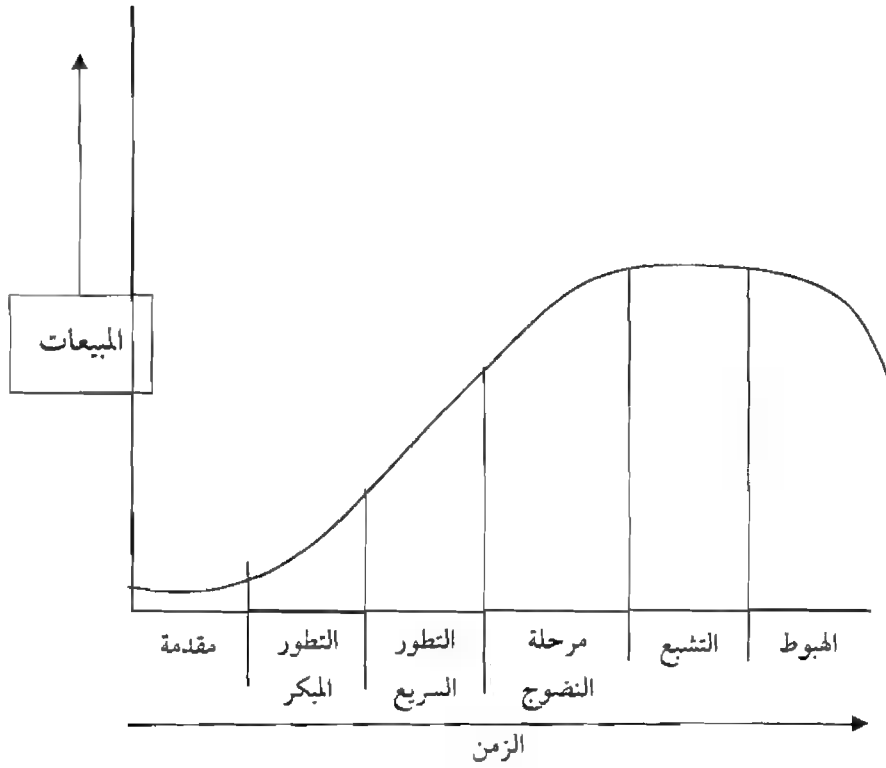
شكل (١-١٢) الأوراق المالية المجمعة لدورة حياة المنتج



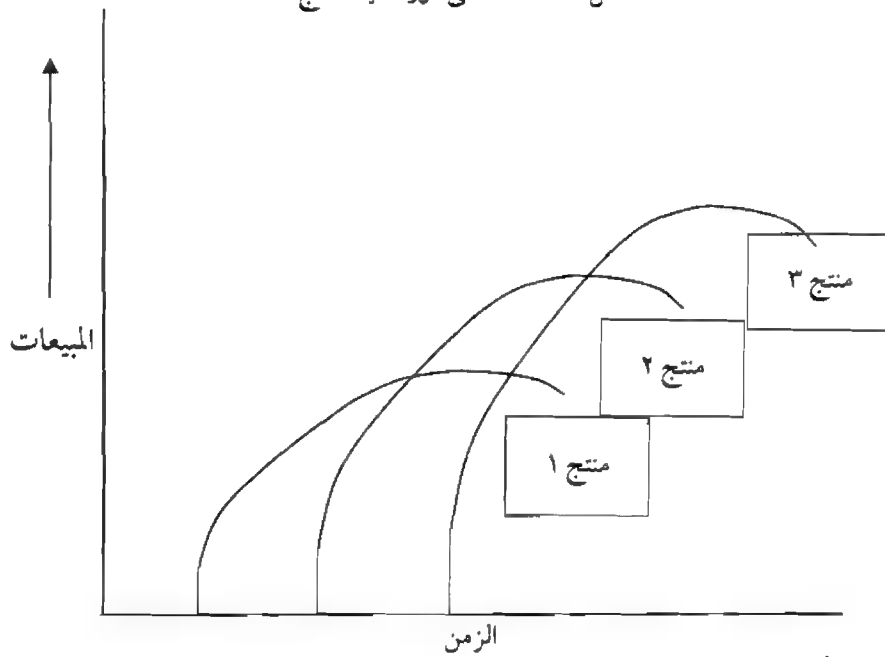
الهرم	النضج	النمو	البداية	
				مرحلة السياسة
				مرحلة القوة
				مرحلة التفضيل
				مرحلة مبدئية
				مرحلة الضعف

المكانة التنافسية التي تحتلها الشركة

شكل (١-١١): مصفوفة المكانة التنافسية ووصول الصناعة القائمة إلى مرحلة النضج



شكل (١-٣) منحنى دورة حياة المنتج



شكل (٢-٣) بيانات المنتج



## الفصل الثانى

# برنامج تعليم أسرار فن البيع



## برنامج تعليم أسرار فن البيع

### Sales Art Secret

١- لمدوب المبيعات.

٢- مشرف المبيعات.

٣- مدير المبيعات.

#### ١- ما المقصود بالعميل؟

يمثل العميل كل فرد يمكن لمدوب المبيعات التعامل معه في ضوء شراء المنتجات أو الخدمات بوجه عام.

#### ٢- ماهى الأمور التى يفضلها العملاء فى مندوبى المبيعات؟

##### سعة المعرفة :

دائما ما يرغب العملاء فى أن يكون لدى مندوبى المبيعات نطاق واسع من المعرفة فهم يتوقعون من مندوبى المبيعات أن يكونوا على دراسة تامة بالمنتجات والسياسات المنتجة فى هذا الشأن. إلى جانب توقعهم معرفة المندوبى المبيعات بنشاطهم التجارى وعملائهم وكذا الشركات المنافسة لهم.

##### استنتاجات عامة من العبارة السابقة :

١- المعرفة المطلوبة بشركتهم ونشاطهم التجارى إلى جانب المعرفة التفصيلية عن شركات عملائهم وتجارتهم ومجالهم بالإضافة إلى معرفة مواطن القوة والضعف فى الشركات المنافسة.

٢- اكتساب قيمة عندما يساعد مندوب المبيعات العميل في حل مشاكله فمن الممكن أن يرى العميل ذلك المندوب على أنه موظف في شركته وليس مجرد مندوب مبيعات خارجي

٣- استيعاب مفاهيم العملاء. فإذا ما عرف مندوب المبيعات المشكلات أو التحديات الموجودة في أى جزء من أجزاء النشاط التجارى لعملائه. فقد يكون حينها قادرا على المساعدة حتى ولم يتعلق ذلك بالمنتج أو الخدمة التى يقدمها.

### ماهى الخطوات الخاصة بزيادة المعرفة:

#### ١- دراسة المنتج داخليا وخارجيا:

حيث يتوفر إليه المعلومات الخاصة بالمنتج الذى يوفر حلول لمشاكل العميل من طريق فنى الشركة ورأيهم فى المنتج.

#### ٢- قراءة الصحف المتخصصة:

حيث أنها تمثل مصدرا يخلص كل الشركات المنافسة فمواصلة المنافسة تؤدى بالضرورة إلى التفوق والمضى قدما.

#### ٢- التحدث مع مندوبى المبيعات الناجحين:

يسمع مندوبى المبيعات إلى نصائح شخص صاحب خبرة كبيرة فى هذا المجال.

#### ٤- بذل الجهود الإضافية:

فينبغى على مندوب المبيعات أن يقرأ كل ما يتعلق بهذا المجال ويمكن له الحصول على.

#### ٥- التحدث مع العملاء المستخدمين للمنتج لفترة من الوقت:

فالمستخدم الفعلى للمنتج يستطيع أن يقدم معلومات كثيرة حول ما يفضل به بوجه عام.

## ٦- معرفة معلومات عن الوضع التنافسي:

عن طريق التحدث مع مندوبي المبيعات العاملين لدى الشركات المنافسة. فربما يكون هناك وقت يستطيع فيه تبادل المعلومات أو حتى تبادل الإرشادات والقيادات مع بعضهم البعض؟

## ١- إظهار الاهتمام والتعاطف:

دائماً ما يرغب العملاء من مندوبي المبيعات أن يهتموا باحتياجاتهم وبشأنهم التجاري بكل صدق وإخلاص فهم لا يرغبون في الشعور بأنهم مجرد محطة عابرة في طريق مندوبي المبيعات بل يريدون معرفة مدى فهم مندوب المبيعات وتقديره لأهدافهم وتحدياتهم المميزة.

## استنتاجات عامة من العبارة السابقة:

### ١- ضرورة تحويل محور التركيز والاهتمام من المندوب إلى العميل:

يقصد بإظهار التعاطف وضع الذات في موضع الآخر وفهم متطلباته ومشكلاته وأهدافه فيمكن للمرء أن يحصل على ما يريد في الحياة إذا ساعد الآخرين بشكل كاف في الحصول على ما يرغبون. أن مندوب المبيعات غالباً ما يركزون على عمولاتهم ومنتجاتهم وأنفسهم فينصب التركيز بأكمله على المندوب بدلاً من العميل.

### ٢- العمل على تنمية المهارات السمعية:

فلا بد أن يكون منصتاً من ٦٠٪ إلى ٨٠٪ من الوقت كذلك ينبغي على مندوب المبيعات معرفة النشاط التجاري للعميل ومتطلباته بالإضافة إلى طبيعته وشخصيته واهتماماته.

### ٣- ضرورة جعل العملاء يشعرون بالأهمية:

يجب على مندوب المبيعات التركيز على مشكلات العملاء وطموحاتهم مثل سؤالهم «ما أكبر التحديات التي تواجههم في نشاطهم التجاري؟»



#### ٤- استيعاب الضغوط الواقعة على العملاء:

ينبغي على مندوب المبيعات اتخاذ دور مساعد ومتعاطف إلى جانب مساندة الوسيط في بيع المنتج. كما يجب على مندوب المبيعات اظهار التعاطف لدى العميل.

#### س: ماهى خطوات تعزيز الاهتمام والتعاطف مع العميل؟

١- طرح الأسئلة التى من شأنها فهم موقف الآخر. فكلما زادت معرفة مندوب المبيعات برغبات العميل وتحدياته كان من السهل عليه أن يضع نفسه فى موضع العميل.

٢- الإنصات بحماس: دائما ما يشعر أى شخص بالاهتمام إذا ما أعطيت له الفرصة للتحدث والتعبير عما بداخله. لذا يجب الانتباه إلى مساعدة مندوب المبيعات فى حل مشاكل العميل. ومعرفة الأساليب الى من شأنها تكوين الصلة بين العميل ومندوب المبيعات.

٣- التركيز على الأساليب التى تجعل الآخرين يشعرون بالأهمية: إذا ما أولى مندوب المبيعات كامل انتباهه للعملاء، فمن المنظر أن يعمل ذلك على تعزيز شعورهم بالأهمية.

#### ٢- التنظيم الجيد:

ببساطة دائما ما تزدحم أوقات العملاء بالأعمال. لذلك لا يتسع أمامهم الوقت لتضييعه مع مندوبى المبيعات غير المؤهلين بالمعلومات والمواد المناسبة لعرض منتجاتهم.

#### الاستنتاجات العامة من هذه العبارة:

١-تقييم أسلوب العميل: من الأمور التى يشملها التنظيم الجيد هى التمييز بين العملاء الذين يفضلون قضاء بعض الوقت للتعارف والعملاء الذى يفضلون فى الدخول فى إتمام العمل مباشرة. وتصنيف شخصياتهم (انطوائى - انبساطى - عدوانى).

٢- تنظيم المواد: حيث تقضى بعض الشركات نصف يوم فى تدريب مندوبى المبيعات الجدد حول كيفية تنظيم حقيبة اليد الخاصة بهم. نفترض مثلاً:

أن عميلاً يسأل مندوب المبيعات عن بعض المعلومات الخاصة بالأسعار. وعندما يفتح المندوب حقيبته من أجل مراجعة الأرقام والبيانات. فتطير الأوراق وتتبعثر فى كل مكان بسبب عدم تنظيم هذا المندوب لحقيبته ترى ماذا يمكن أن يعتقد هذا العميل؟ من الممكن أن يقول فى نفسه «إذا كان هذا المندوب على هذا النحو من سوء التنظيم فى مكتبى، فكيف سيتمكن له تنظيم احتياجاتى المعقدة؟

٣- تنظيم العروض: تجب تنظيم العروض مثلما يتم تنظيم المواد عن طريق الآتى:

١- أخبار العملاء بأهمية ما سيطلعون عليه مندوب المبيعات. ليكون العملاء على دراية بما ينوئ مندوب المبيعات التحدث فيه. وكذلك مدى أهميته بالنسبة لهؤلاء العملاء.

٢- الإسهام فى تقديم المزيد من الشرح للعملاء.

٣- طرح أسئلة على العملاء حول ما تم أخبارهم به. لعمل تقرير نعرف منه هل ما قدم يتناسب مع العملاء ومتطلباتهم أم لا؟

٤- عمل تلخيص بما تم أخبار العملاء به. ينبغى على مندوب المبيعات أن يلخص كل أفكاره وبهذا يكون الغرض مركزاً ومتكاملاً.

أ- التنظيم أثناء الاتصال:

يتمثل فى تدوين الملاحظات خلال الاتصال التليفونى.

ب- التنظيم بعد الاتصال:

بعد إجراء الاتصال التليفونى. على مندوب المبيعات إرسال خطاب يذكر فيه ثلاثة أو أربعة أمور على درجة كبيرة من الأهمية من بين تلك الأمور التى تم تناولها فى أثناء الاتصال.

### ماهى خطوات تعزيز التنظيم الجيد؟

١- التخطيط المسبق ليوم عملك بيوم: فى كل مساء على مندوب المبيعات مراجعة قائمة الأمور الواجب فعلها. الأمر الذى يمكنه من معرفة ما يحتاج إليه فى اليوم التالى:

فيه أن المهمة الأساسية للمنظمة هى تحسين كفاءة الإنتاج والتوزيع وتخفيض التكاليف حتى يمكنها جذب عملاء جدد المحافظة على العملاء الحاليين.

٢- استيعاب دورة البيع: على المندوب معرفة العملاء الواجب عليه الاتصال بهم إلى جانب ما ينبغى إعداده من أجل كل مقابلة.

٣- التنظيم قبل الاتصال: يجب على مندوب المبيعات أن يطرح هذه الأسئلة الثلاثة قبل كل اتصال تليفونى.

١- ما الهدف من هذا الاتصال.

٢- ما الذى يجب اكتشافه خلال هذا الاتصال؟

٣- ما الخطوة التالية بعد هذا الاتصال؟

٤- ضرورة شعور العميل بالاهتمام والتقدير: يجب التعبير عند بداية المكاملة بإحدى الجمل عن مدير امتنان مندوب المبيعات للعميل الذى سمح بجزء من وقته وعليه قبل كل شىء عليك شرح موقف شركتك لمعرفة هل يمكن حدوث تعاون بين شركة مندوب المبيعات وشركة العميل.

### ٤- السرعة فى الأداء

دائمًا ما يريد العملاء مندوبى المبيعات معاودة الاتصال بهم بأقصى سرعة ممكنة سواء أكان ذلك للسؤال عن معلومات تتعلق بالأسعار أم بغرض الشكوى من ضعف مستوى الخدمات.

## استنتاجات عامة من هذه العبارة:

١- من الممكن أن يكون اتصال مندوب المبيعات بالعملاء ذا أهمية كبرى بالنسبة لمجال عملهم. بالنسبة للعميل يأتى معيار جودة مندوب المبيعات بعد أن يتم توصيل المنتج فى المقام الأول. قد يعتقد مندوب المبيعات أن السرعة التى يعاود بها الاتصال بالعميل تعتبر من الأمور الثانوية. إلا أن تلك السرعة تمثل أهمية كبرى بالنسبة لغالبية العملاء. حيث يكون العميل فى عجلة من أمره لإتمام أمر ما.

٢- ولاء العملاء ينتج عن حل مشكلاتهم: مساعدة مندوب المبيعات للعملاء فى حل مشاكلهم فرصة للمندوب لاستغلالها فإذا ما قام المندوب بمساعدة عميل فى حل مشكلة له. فعندئذ يقوم المندوب بالفعل بمساعدة نفسه والإرتقاء بعمله. ولقد قام المكتب الأمريكى لشئون المستهلكين بدراسة توصل فيها إلى أن «كل المستهلكين الذين يشكون من المنتج أو الخدمة ويتلقون الردود المرضية من المسؤولين من المؤكد أنهم سيصبحون من أكثر العملاء ولاء و إخلاصا للشركة بنسبة ٧٠٪».

٣- السبب وراء جودة خدمة العملاء: يقول رئيس إحدى كبرى الشركات العالمية فى الوقت الذى يخبر فيه العميل الذى تلقى خدمة جيدة ثلاثة أفراد بأنه قد تلقاها بالفعل، يخبر العميل الذى لم يتلق خدمة جيدة سبعة أفراد بعكس ذلك. لذا يجب على المندوب الاعتناء بالعميل لأن ذلك ما يجب القيام به.

## س: ما هى خطوات تعزيز السرعة فى الأداء؟

١- ينبغى على مندوب المبيعات معاودة كل الاتصالات بأسرع ما يمكن حتى وإن كانت هناك مشكلة ما. فالعميل دائما ما يقدر أى مجهود يقوم مندوب المبيعات ببذله بغرض المساعدة. فاسهل الطرق لفقدان أى عميل هو اهمال المشكلات دون حلها.

٢- التأكد من وفرة أساليب الاتصال بين مندوب المبيعات والعميل: فمثلا أن

يكون مع المندوب تليفون محمول أو تركيب خطوط تليفونات منفصلة في المنازل «مزودة بجهاز تسجيل المكالمات» الأمر الذى يسهل على العملاء الوصول إليه فى أثناء حالات الطوارئ كما يمكن لمندوب المبيعات ترك رسالة على البريد الصوتى تخبر المتصلين بزمان ومكان الوصول إليه.

٣- الإلتزام بالوعود: إذا قام مندوب المبيعات بأنه سيرسل له فاكسا بالأرقام بنهاية اليوم أو أنه سيرسل له معلومات معينة فى المساء فيجب القيام بذلك. وإذا لم يكن المندوب على ثقة من إمكانية حصوله على المعلومات فى اعتقاده ثم مفاجأة العملاء بالحصول عليها فى وقت باكر عن ذلك، الوقت المحدد.

٤- المتابعة: دائما يريد العملاء من مندوبى المبيعات المحافظة على وعودهم لهم. فهم لا يرغبون منهم أن يكونوا كثير التذمر، بل يريدون أن يكون على يقين من عدم إغفال المندوبين لهم حتى بعد اتمام عملية البيع.

#### استنتاجات عامة من هذه العبارة:

١- ضرورة وجود هدف لكل اتصال: يريد العملاء معرفة الهدف من وراء اتصال مندوب المبيعات بهم بدلا من طرح السؤال التالى. هل أنت على استعداد للاشتراك معنا فى اتمام صفقات مجددا؟

٢- تطوير نظام لمتابعة الاتصالات: لابد من وجود قائمة لمندوب المبيعات تحتوى على أسماء العملاء مدون فيها ما تم بيعه والأوقات التى يمكن خلالها معاودة الاتصال بالعملاء.

٣- إيجاد سبل جديدة من أجل التواصل مع العملاء: ينبغى على مندوب المبيعات أن يكون قادرا على تمييز الحد الفاصل بين التواصل مع العميل وبين مضايقة العميل.

فمن الممكن لمندوب المبيعات استخدام البريد أو الفاكس أو حتى الانترنت أو حتى ترك رسالة سريعة على البريد الصوتى للعميل من وقت لآخر عندما

يعرف أن العميل بالخارج. ويمكن الاتصال بالعملاء وترك رسالة لهم ولا سيما لو كانت تمت بصلة إلى مجال من المجالات التى يهتم بها العميل.

٤- دعم العميل بصدد اتخاذ قرار بالشراء: إذا كانت عملية البيع تتم لأول مرة بالنسبة لهذا العميل. فدائماً ما يرغب العملاء فى التأكد من أنهم قد اتخذوا القرار السليم بشأن الشراء وخاصة عند الذهاب لمقابلة المدير الذى يصدق فى المقابل على اتخاذ القرار الصائب. فعلى مندوب المبيعات إظهار المقالات التى توضح مدى نجاح الآخرين فى أنشطتهم التجارية عند استخدام المنتج أو الخدمة حتى لا يشعر العملاء بالندم تجاه قرار الشراء.

٥- ضرورة وجود الجانب الإنسانى: ينبغى على مندوب المبيعات أن يجعل نفسه متاحاً بالنسبة لكبار المسئولين بشكل مستمر. فلا يمكن الاعتماد على التكنولوجيا وحدها لأداء ذلك الأمر بالنسبة له. فمما من بديل لمقابلة العملاء وجها لوجه ومصافحتهم باليد مرة واحدة شهرياً أو حتى كل عدة أشهر. مع جعلهم على علم بما يبذله مندوب المبيعات من مجهودات لمساعدتهم فى تحقيق أهدافهم.

#### س: ما هى خطوات تعزيز المتابعة؟

١- المتابعة بعد كل أمر شراء: ينبغى على مندوب المبيعات معرفة ما إذا كان المنتج أو الخدمة التى يقدمها تتوافق مع توقعات العميل وتلبى احتياجاته أم لا وما إذا كان هناك أى شىء آخر قد يحتاجه العميل.

٢- عمل جدول لاتصالات المتابعة وزيادات العملاء: ينبغى على مندوب المبيعات سؤال العميل حول توقعاته بعد اتمام عملية البيع. بالإضافة إلى معرفة عدد المرات التى يرغب فيها العملاء من مندوب المبيعات الاتصال. مرة فى الأسبوع أو مرة كل شهر أو مرة كل ثلاثة أشهر وما إلى غير ذلك. مع كتابة تواريخ إعادة الاتصال فى المفكرة الخاصة بالمندوب وبذلك لا يمكنه نسيانها.

٣- كتابة عبارات شكر على رسائل تحديد المواعيد والعروض وأوامر الشراء والاحالات وما إلى غير ذلك حيث أنه من الممكن أن يؤدي مثل هذه العبارات القصيرة المكتوبة بخط اليد إلى تعامل العميل لمرة واحدة مع مندوب المبيعات أو جعله دائماً التعامل معه.

٤- إيجاد الحلول: دائماً ما يرغب العملاء من مندوبي المبيعات أن يدركوا أنهم لا يقومون ببيع المنتجات أو الخدمات فحسب - بل يقدمون الحلول للمشكلات التي يواجهها العملاء - فالعملاء دوماً يقدرّون مندوبي المبيعات الذين لديهم القدرة على التحديد والابتكار وبالإضافة إلى تفكيرهم غير المحدود.

#### استنتاجات عامة من هذه العبارة:

١- إقامة علاقة شراكة مع العملاء: عن طريق وضع الأهداف العامة لنشاط العملاء التجاري ومساعدتهم في تحقيقه ومواجهة المشكلات. واستخدام خياله كمندوب مبيعات وخبرته من أجل إدراك الأساليب المتنوعة لزيادة حجم المبيعات الخاصة بعملائه (وبهذا يزداد حجم المبيعات للمندوب نفسه).

٢- تحقيق قيمة مضافة: لمندوب المبيعات كشخص له القدرة على التأثير بالآخرين والتأثير فيهم ورفع كفاءة شركته وزيادة حجمه ومستواه داخل الشركة التي يعمل بها وثقة العملاء فيه.

٣- تجاوز توقعات العملاء: على مندوب المبيعات مساعدة العميل في ثلاثة محاور:

١- ينبغي على مندوب المبيعات تقديم أفكارهم حول كيفية مساعدة العملاء في زيادة الإيرادات الخاصة به.

٢- تقديم الأفكار حول كيفية إضافة المزيد من الأعمال من خلال عملائهم الحاليين.

### س: ما هى خطوات تعزيز إيجاد الحلول؟

- ١- أداء الأعمال بحماسة وبذل المزيد من الجهد: يجب على مندوب المبيعات التعامل مع منتجاتهم وخدماتهم وكل ما عليهم تقديمه بحماس. وبالحماس نفسه مساعدته فى حل مشاكل العميل.
- ٢- الذهن الحاضر: ينبغى على مندوب المبيعات أن يجعل ذهنه حاضرا لمواجهة أية مشكلة..

٣- التعرف على المصادر المتاحة من أجل التأثير على حجم مبيعات العميل. يجب على مندوب المبيعات أن يبدأ بالتفكير بعيدا على القيود التى يفرضها المنتج أو الخدمة بالإضافة إلى ضرورة التعرف على ماهية الشخص الذى يكون قادرا على المساعدة.

٤- الانضباط ومراعاة الدقة فى المواعيد: أن أمر الانضباط ومراعات دقة المواعيد يعد من أكثر التعليقات التى قد تبدو جوهريه لدى الجميع ولكن العملاء يحتاجون إلى الشعور بأهمية أوقاتهم بالنسبة لمندوبى المبيعات الذين يتعاملون معهم بدرجة الأهمية نفسها التى تمثلها لهم. فيمكن للعملاء تقبل التأخير فى المواعيد طالما أخبرهم مندوب المبيعات قبلها باحتمال تأخره.

### استنتاجات عامة من هذه العبارة:

- ١- إظهار الاحترام واللفظ من الأمور الأساسية فى هذا الشأن تذكير مندوبى المبيعات بالقيام بالاتصال فى حالة تأخرهم. ولكن الكثير منهم لا يقومون بذلك. فبعضهم يتخوف من الاتصال فى حالة التأخر. وذلك نظراً إلى اعتقادهم فى استخدام العميل لذلك الأمر ذريعة لإلغاء الموعد تماما. ومن الجائز أن يحدث ذلك بين الحين والآخر ولكن إعلام العميل يزيد من ثقته بمندوب المبيعات ويجعله يتمسك بالتعامل معه.



### س: ما هي خطوات تعزيز الانضباط ومراعاة الدقة في المواعيد؟

١- أخذ المواعيد التليفونية: ينبغي على مندوب اخبار العميل بأنه سيتصل به هاتفيا في الساعة (وكذا). وعليه تسجيل ذلك الموعد ضمن جدول أعمال والحفاظ عليه.

٢- تخطيط ما ينبغي أدائه الأسبوع المقبل في الأسبوع الحالي: فما من شيء الحفاظ على نشاطه وحماسه أفضل من معرفة أسبوع كامل من المواعيد والفرص التي تكون بانتظار مندوب المبيعات.

٣- ترتيب الأنشطة والمهام الواجب اتمامها: يجب على مندوب المبيعات ادراج الأنشطة في قائمة وفقا لتسلسل أهميتها واخذ الأولى فالأقل في الترتيب.

### ٧- العمل الجاد:

يقدر العملاء مندوبي المبيعات الذين يقضون ساعات عمل طويلة وشاقة حتى وإن كان ذلك في العطلات العرضية. فالعملاء دائما ما يرغبون في معرفة أنهم سيحصلون على جهد بنسبة ١١٠٪ من مندوب المبيعات الذي يهتم بهم وبأعمالهم.

### استنتاجات عامة من هذه العبارة:

١- الطريق إلى النجاح يلزمه العمل الجاد: عند النظر إلى أى شخص ناجح عادة ما نبهر بالنتائج التي حققها ولا نفكر في كم العمل الجاد والمجهود الزائد المبذول وراء هذا النجاح.

٢- النشاط بوصفه مضادا للإحباط: غالبا ما يشعر مندوب المبيعات باليأس والإحباط من خلال الرفض الذي يتلقونه في العمل كل يوم. وبمجرد تجديد مندوب المبيعات لمجهوداته في عمل الاتصالات ومتابعة الإرشادات واتخاذ إجراءات المتابعة محل محل هذا اليأس القدرة على الإنتاج والعطاء.

٣- بذل المجهودات الإضافية من شأنها زيادة المصداقية: فهناك بعض مندوبي

المبيعات الذى يركبون المعدات والأجهزة فى أيام العطلات حتى لا يعطلون العملاء عن أداء عملهم فى محاولة لتوفير أوقاتهم. ومن ناحية أخرى يقدر العميل المجهود الجبار الذى يبذله مندوب المبيعات إلى الدرجة التى تجعله يقوم بشراء العديد من المنتجات التى تقدر بالكثير من الأموال من هذا المندوب.

#### س: ما هى خطوات تعزيز العمل الجاد؟

١ - محاولة تطبيق مبدأ أو أداء المزيد عن طريق قضاء ساعة إضافية من العمل: ومن المؤكد أن يشعر العملاء بمثل هذا المجهود الإضافى الأمر الذى سيعود عليهم بالربح فى نهاية الأمر.

٢ - إمكانية اتمام العمل بشكل أفضل: يجب على مندوب المبيعات أن يعمل على بذل المزيد من الجهد. فالكمل يجمع على استمرار وجود العديد من الفرص لتحقيق المزيد من التقدم.

٣ - تأدية مندوب المبيعات لكل المهام والتركيز فيها بنسبة ١١٠٪: ينبغى على مندوب المبيعات أن يضع مخططاً لثلاثين يوماً مستقبلاً لأداء أعماله. ثم يقوم بتقييم نفسه بعد ذلك.

#### ٨- الحيوية والنشاط:

يعتبر كل من الحيوية والنشاط والمواقف الإيجابية من الأمور التى لها تأثير كبير فى دوام العلاقات مع العملاء.

#### الاستنتاجات العامة من العبارة:

١ - أهمية النشاط والحيوية فى حياتنا: حيث قيل «إن الحيوية هى السر وراء نجاح كل شىء»

٢- الدور الاستباقي في مقابل الدور التفاعلي. وذلك بمندوب المبيعات أصحاب الشخصيات الخلاقة والمبدعة.

٣- ضرورة توفر الحماس والإيمان فيما يقوم به مندوب المبيعات بوصفهما من أساسيات النجاح. أن مثل هذا السلوك الإيجابي المخلص بالإضافة إلى عنصر الثقة في النفس وفي المنتج الذي يقدمه مندوب المبيعات لا يمكن تزييفهما.

#### س: ما هي خطوات تعزيز العمل الجاد؟

١- التركيز على النواحي الإيجابية: ينبغي على مندوب المبيعات النظر إلى كل ما حققه حتى الآن دون القلق بشأن الكم المتبقى من مهام يجب عليه أداؤها.

٢- تقييم مستوى النشاط البدني: يعمل على تجديد النشاط والحيوية في الأبدان والأذهان على حد سواء وذلك عن طريق ممارسة الرياضة في صالات الألعاب الرياضية أو رياضة المشي لتجديد النشاط.

#### ١٠- الأمانة:

تعتبر الأمانة هي المطلب الأساسي عند أي عميل. حيث يطلب العميل دوماً من مندوب المبيعات أن تكون أميناً معه، كما يردد العملاء رغبتهم مراراً وتكراراً في أن يكون على علم مسبق بإمكانية وجود مشكلات عند التعامل مع منتجات مندوبي المبيعات أو في مواعيد الاستلام.

فهم يفضلون تكرار العمل مع مندوب المبيعات الذي يخبرهم بشأن تأخير ميعاد الاستلام مسبقاً. ولكنهم لا يكررون أعمالهم مطلقاً مع مندوب المبيعات الذي كذب عليهم من قبل أو حاول إخفاء وجود مشكلة حالية.

#### استنتاجات عامة من العبارة:

١- ضرورة عدم استهانة مندوبي المبيعات بالعملاء والكذب عليهم ولو في دقائق الأمور.

٢- ليس هناك مبرر لعدم الأمانة كثير ما يفضل العملاء أخباره بأى مشكلة ليسرع في إيجاد الحلول لها مع مندوب المبيعات.

٣- رغبة العملاء في إقامة علاقة ودودة ومخلصة مع مندوبى المبيعات.

دائمًا ما يرغب العملاء في التعامل مع مندوب المبيعات الذى يقرر مراكزهم المرموقة ومشكلاتهم المختلفة.

س: ما هى خطوات تعزيز التحلى بصفة الأمانة؟

١- تحرى الصدق فى القول أو العمل.

٢- تحرى الصدق مع الآخرين.

٣- تقدير الأمانة حيث أن النجاح الحقيقى يقوم على قواعد الأمانة تجاه العمل.

**شعار مندوب المبيعات الجيد هو:**

«أن هدفى كمندوب مبيعات هو خدمة عملائى ببذل جهد بنسبة ١١٠٪ من أجل الوفاء باحتياجاتهم ليس فى أثناء فترة البيع وحدها ولكن لمدة طويلة بعدها. كما أننا أعد بالإجابة عن أسئلة العملاء بكل أمانة والإستجابة لأى مطالب قد تطرأ بأقصى سرعة ممكنة».

س: ما هى الأمور التى لا يفضلها العملاء فى مندوبى المبيعات؟

١ - نقص الاستعداد: لا يفضل العملاء مندوبى المبيعات الذى يتصلون بهم عبر التليفون أو يأتون لزيارتهم دون غرض محدد فى اذهانهم. فمن الممكن الاكتفاء بزيارة العملاء مرة واحدة كل فترة لمجرد التواصل فقط. ولكنه من الأفضل أن يكون هناك سبب وراء فعل ذلك.

### استنتاجات عامة من العبارة:

- ١- ضرورة وجود غرض لكل اتصال: لا بد من وجود سبب وراء كل اتصال يجريه مندوب المبيعات بالإضافة إلى وجود منفعة مدروسة بالنسبة للعميل.
- ٢- الحفاظ على تحديث الخدمة دائماً: من أجل مساعدة العميل في مسايرة التغيرات الموجودة في نشاطه التجارى.

### ٢- نقص المعلومات:

في أغلب الأحيان يعتمد العملاء على مندوبى المبيعات بوصفها مصدراً للمعلومات في العديد من المجالات. فيعتقدون أن أسوأ مندوبى المبيعات هم من يفتقرون إلى المعلومات المتخصصة بشأن منتجاتهم أو المعلومات عن نشاط العميل أو يفتقرون إلى كلا النوعين من المعلومات معاً.

### استنتاجات عامة من العبارة:

- ١- ضرورة جعل العملاء على دراية بما يحدث: وتعتبر أسوأ الأمور التى يفعلها مندوب المبيعات فى أية عملية بيع هو محاولة التخلص من الإجابة عن استفسارات العميل. وفى بعض الأحيان تعتبر الطريقة المثلى لتحقيق المصداقية فى التعامل هى اعتراف مندوب المبيعات بعدم معرفة الإجابة عن الأسئلة فى طرحها العميل.
- ٢- ويحترم العملاء مندوب المبيعات الذى يكون قادراً على قول «لا يزال هذا المنتج قيد الإنتاج كما أننا لسنا متأكدين منقدراته بنسبة ١٠٠٪ فى هذا المجال فقط دعنى استطلع الأمر وأعود إليك بالخبر اليقين فى العاشرة من صباح الغد». وعند عودة مندوب المبيعات للعملاء فى الصباح التالى. فهم بذلك يعملون أنه يمكن الوثوق بالمعلومات التى يعطيها لهم هذا المندوب. هذا إلى جانب ثقتهم فى الوفاء بوعدده لهم.

٣- عدم التعهد بأداء أى أمر ما لم يكن المندوب متأكدا بنسبة ١٠٠٪ من إمكانية فعله.

٤- ضرورة امداد العملاء بالمعلومات التى تؤكد اهتمام مندوبى المبيعات بهم.

٥- اعطاء العملاء الاقتراحات القائمة على نجاحا الآخرين. حيث يعطينى مندوب المبيعات بعض الإرشادات عن كيفية أداء ذلك على نحو أفضل. الأمر الذى سيعود بالنفع على حجم مبيعاته ومبيعاتى.

## ٢- كثرة الإلحاح والضغط على العملاء:

فى أغلب الأحيان يشكو العملاء من مندوبى المبيعات «كثير الإلحاح» وهم الأفراد كثيرون للجدل بصدد محاولة اقناع العملاء بأنفاق ما هو أكثر من الضرورى فيشعر هؤلاء العملاء أن مثل أولئك المندوبين يهتمون فقط بعمولتهم دون الاهتمام بكيفية حصولهم عليها.

## استنتاجات عامة من العبارة:

١- الإلحاح يناقض الثقة: اشارت جميع التقارير فى هذا الصدد إلى عدم تفضيل العملاء لإلحاح مندوبى المبيعات. وهناك اختلاف كبير بين الإلحاح والثقة فى المنتجات. يقصد بالإلحاح الاصرار الشديد من جانب مندوب المبيعات بشأن بيع المنتج أو الخدمة للعملاء سواء أكانوا فى حاجة لها أم فى عدم احتياج لها أما الثقة فإنها تتمثل فى اقناع مندوب المبيعات بنسبة ١٠٠٪ بقيمة المنتج الذى يقوم بتقديمه مع بذل قصارى جهده لكى يرى مدى استفاده العميل من المنتجات التى قدمها لها.

٢- بناء الثقة مع العملاء: إذا ما شعر العميل بأن هدف مندوب المبيعات هو مجرد اتمام عملية البيع فمن المحتمل أن تكون هناك عدم رغبة من جانب العملاء فى الشراء من هذا المندوب. فالعملاء يريدون من المندوب السبب أو النفع الذى يعود عليهم من الشراء منهم فتكون هناك رغبة فى إقامة علاقة يشعرون فيها بالراحة. نظرا لرغبتهم فى الوثوق فى مندوب المبيعات.

٣- احترام حق العميل في إبداء الاعتراض: على مندوب المبيعات أن يفهم اعتراضات عملائه ويكون على استعداد للإجابة عن تساؤلاتهم.

٤- الحاجة إلى تفقد مهاراته القدرة على الاستماع: إذا ما تحتم الأمر على مندوب المبيعات أن يحاول العميل. فهو في ذلك الأمر لن يستمع إليه.

#### ٤- عدم الحفاظ على العلاقة بالعميل:

ذكر العملاء في هذا الصدد مندوبي المبيعات الذي ينتظرون لعدة أيام لمعاودة الاتصال بهم بالإضافة إلى هؤلاء الذين يصعب الوصول إليهم دائماً.

#### استنتاجات عامة من العبارة:

١- كيفية وصول العملاء لمندوبي المبيعات: يقول أحد الخبراء «إذا لم يعرف العملاء كيفية الوصول إلى مندوب المبيعات فمن الممكن أن يتصرفوا إلى مندوب آخر» فمن الجائز أن يرغب مندوب المبيعات في منح العملاء أقلام أو أدوات مكتبية تحمل اسمه ورقم تليفونه وبذلك يكون من السهل الوصول إليه في كل الأوقات.

٢- تنظيم طريقة ترك الرسالة واستقبالها.

٣- يعنى بذلك تنظيم القدرة على معاودة الاتصالات وإيقاف سيل الاتصالات التليفونية. فإذا ما كان مندوب المبيعات في الخارج طول الوقت فعليه التأكد من ترك وقت كاف بين المواعيد. لكي يتمكن من مراجعة البريد الصوتي أو ماكينة الرد الآلى في مكتبه.

٤- فإذا ما تلقى المندوب رسالة من العميل ولم يكن لديه متسع من الوقت لمعاودة الاتصال في اليوم نفسه. فعليه أن يطلب من مساعدة الاتصال بالعميل واخباره بأنه في الخارج وسيعاود الاتصال به في الساعة العاشرة من صباح اليوم التالي.

٥- قلة المتابعة: في معظم الأوقات يشكو العملاء من اضطرابهم إلى طلب

المعلومات والإجابات التي يكونوا في حاجة إليها عدة مرات قبل الحصول عليها. وهم في ذلك يشعرون بخيبة أمل في الوعود الواهية لمدوبي المبيعات.

### استنتاجات عامة:

١- ضرورة الحفاظ على متابعة العملاء: تشير الدراسات إلى أن أمر الاحتفاظ بالعميل يعد أوفر من اكتساب عميل جديد بمعدل يتراوح من ثلاث إلى خمس مرات وإذا ما حظى المنتج الذي تعرضه شركة ما برضاء العملاء واعجابهم «فإنه من المحتمل أن يكرر مثل أولئك العملاء مع هذه الشركة لشراء منتجاتها. فضلاً عن شراء أى منتجات جديدة قد تطرحها الشركة. إذن لكى يتسنى لمدوب المبيعات ارضاء العملاء عليه المتابعة الجيدة والمستمرة لهم ولعملية البيع.

٢- محافظة العملاء الذين أبدوا اعجابهم بالمنتجات على استمرار علاقاتهم مع مندوب المبيعات دائماً ما يحدث ذلك الأمر بالمثل في أى نشاط تجارى آخر، فلا تنتهى مهمة مندوب المبيعات بمجرد توصيل المنتجات فمن مهام وظيفته أيضاً تحديد ما إذا كان العميل راضياً عن كل من المنتج والخدمة بنسبة ١٠٠٪ أم لا.

### سبب عدم تكرار التعامل بين المندوب والعميل

النسبة	السبب
٦٨٪	الشعور بعدم الاهتمام من جانب المندوب
١٤٪	عدم الرضاء عن المنتج أو الخدمة
٩٪	الأسباب التنافسية
٣٪	كثرة التنقل
١٪	الوفاة

٣- مساندة قرار العميل في الشراء: دائماً ما يرغب العملاء في الاطمئنان بصدد اتخاذهم القرار الصائب فلا تعمل لمتابعة الفعالة للعملاء على طمأننتهم فحسب. وإنما تعمل على عودتهم لمدوبي المبيعات المزيد من التعامل معهم.



## ٦- التحقير من شأن الشركات المنافسة:

كثيرا ما يتضايق العملاء من مندوبى المبيعات الذين يسألهم عن أسعار منتجات الشركات المنافسة أو الذين يقللون من شأن تلك الشركات.

### استنتاجات عامة من العبارة:

١- احترام قواعد التفاوض: لقد درس كثير من العملاء فن التفاوض والجدل فحينما يقولون أن أسعار الشركات المنافسة أقل من السعر الذى يعرضه مندوب المبيعات عليهم فمن المحتمل أن يكون ذلك حقيقة أو أن يكون ذلك وسيلة للتفاوض ومن ثم ينبغي على مندوب المبيعات أن يكون مفاضا ذكيا. وعلى المندوب اظهار السبب فى ارتفاع الأسعار للمنتج هو توصيل منتج ذى جودة عالية كما هو محدد وفى الوقت المتفق عليه.

٢- مراعاة ما يقال حول الشركات المنافسة: هناك أمر آخر كثيرا ما يعمل على إبعاد العملاء عن مندوبى المبيعات إلا وهو تحقير مندوبى المبيعات من شأن الشركات المنافسة. فعندما يحدث ذلك. يبدأ العميل فى التفكير وطرح التساؤل «لماذا يضع هذا المندوب نفسه فى هذا الموقف؟ وإذا ما كان منتج أفضل من منتجات الشركات المنافسة؟ أو من الجائز أن يقوم العميل بالشراء من أكثر من مندوب مبيعات. بما فى ذلك الشركات المنافسة وفى هذه الحالة يعمل مندوب المبيعات على إثارة الشكوك بصدد قدرة العميل على اتخاذ القرارات الصائبة.

٣- التركيز على قوة منتجات العميل لأعلى ضعف المنتجات المنافسة: قد يفكر العميل بأنه لا يزال قراره حتى الآن منحصر بين شركة معينة وبين شركة المندوب. فإذا ما قام مندوب المبيعات بالإقلال من شأن تلك الشركة. فمن الجائز أن يدفع ذلك بالعمل للتفكير فى ترك مندوب المبيعات والاتجاه للتعامل مع تلك الشركة. ولكن الأفضل أن يقول المندوب أن قد سمع بالفعل بعض الأنباء الجيدة عن هذه الشركة ولكن ما يود التركيز عليه هو تميز شركته على هذه الشركة.

## ٧- الاتصال دون مواعيد سابقة أو أهداف محددة:

يشكو العملاء من اتصال مندوبي المبيعات بهم دون مواعيد سابقة ولكن أكثر ما يشكون منه هو اتصا لهم دون سبب محدد. هذا إلى جانب شكواهم من العاملين في مجال التسويق عبر التليفون الذين يزعمونهم بالمكالمات غير المرغوب فيها وبياراتهم التسويقية الضعيفة.

## استنتاجات عامة من العبارة:

١- ضرورة اتباع أصول اللياقة المعروفة: فعلى مندوب المبيعات أن يكون لديه غرض محدد في ذهنه قبل الاتصال بالعميل لأن يستقطع جزءا من جدول أعماله المزدحم لكي يلتقى بالمندوب. ولا ينبغي أن يتحدث المندوب في ذلك الوقت عن نفسه أو عن منتجاته الرائعة.

٢- تقليل الأحاديث الجانبية القصيرة في أثناء التسوق عبر التليفون: يقول أحد العملاء الكبار «أنا أفضل من يتصل بي أن يدخل في الموضوع الذي اتصل من أجله مباشرة مقدرا وقتي ومدى الأزعاج الذي يتسبب فيه لي ويعرض على البرنامج الذي من شأنه أن يساعدني في أعمالي».

٣- التجديد والإبداع: يقول أحد العملاء أنا أفضل أن يتصل بي شخص ما ويقول أنه معجب بما يراه في شركتي ويفضل التعامل معي بالفعل. بالإضافة إلى استعداداه لبذل الجهد لكي يعطيني أفضل الأسعار مقابل هذا المنتج. مثل تلك الأمور تجعلني أشعر بالراحة دائما بدلا من الشعور بأنني فريسة لمندوب المبيعات.

## ٨- الاستطراد في الحديث دون إعطاء الفرصة لسماع العميل:

إذا ما تحدث مندوب المبيعات بشكل مستمر فإن ذلك الأمر يعني أن مندوب المبيعات لا يستمع إلى العميل ولا يحصل على معرفة في هذا الصدد. فبعض مندوبي المبيعات يسهون في الحديث معتقدين أنهم بذلك يقيمون علاقة صداقة مع العملاء ولكن العملاء يرون ذلك مضيعة للوقت بشكل يبعث الملل.

### استنتاجات عامة:

١- اللجوء إلى حسن الدعاية من أجل الخروج من المواقف الصعبة: عندما يكون ذلك مناسباً بما أن العملاء بشر فهم يرغبون في الفكاهة والضحك مثل أى شخص آخر فإذا لم يحرص مندوب المبيعات على وقت العميل. فإنه من الممكن بسهولة فقدان التعامل مع هذا العميل.

### ٩- متجنبوا المشاكل:

لا يفضل بعض مندوبى المبيعات التعامل مع العميل الواقع فى أزمة أو مشكلة. ولكن غالبية العملاء يكونون أكثر اهتماماً بمحاولة إيجاد حلول للمشكلات عن محاولة إلقاء اللوم على مندوبى المبيعات.

### استنتاجات عامة من العبارة:

١- تجاهل المشاكل لا يؤدي إلى حلها: فإذا لم يقم مندوب المبيعات بمعاودة الاتصال بالعميل بسبب خوفاً من مواجهة مشكلة ما. فسيحدث أمران هما:  
أ- خروج المشكلة عن نطاق سيطرة مندوب المبيعات.

ب- عدم وثوق العميل بهذا المندوب وفقدان التعامل معه مرة أخرى.

### ٢- الإنصات بتعاطف إلى العميل:

أ- فى بعض الأحيان يتمثل كل ما يريده العملاء فى وجود شخص منصت لهم وحل مشكلاتهم. فهم يريدون إخراج الشكوى من صدورهم حتى وأن اعتقدوا أنه ما من شئ يمكن فعله حيالها.

ب- أن أكثر ما يرغب فيه العملاء هو معرفة أن مندوب المبيعات بجانبهم دوماً وسيبذل قصارى جهده من أجلهم سواء أكانت ناتجة عن أخطائهم أو خطأ مندوب المبيعات.

#### ١٠- فقدان الاحترام الشخصي:

يعترض العملاء على مندوبي المبيعات الذي يذهبون إلى العاملين الآخرين في الشركة دون علمهم بذلك.

#### استنتاجات عامة:

١- مراعاة التدرج الوظيفي في عملية البيع. يبدأ مندوبو المبيعات عملية البيع من رئيس الشركة من خلال الاتصال بمكتب رئيس العمل المباشر فيحيلة إلى الموظف المختص. فيقوم المندوب بمكالمة الموظف المختص كذا تتم عملية البيع وفقا للتدرج الوظيفي من أعلى إلى أسفل.

٢- الخطط السرية لا يمكن بقاؤها سرية لفترة طويلة: على مندوب المبيعات أن يبين للعميل أنه ليس بيده لحل المشاكل التي يواجهها بسبب المنتج.

## الحصول على تقارير إفادة من العملاء

الملاحظ عبر الدراسات المسحية أن تقارير الافادة الخاصة بالعملاء لها عدة مميزات  
مثل:

١- رغبة العملاء في التحدث عبر التليفون أكثر من استمارات أو كتابة مقالات  
عن اداء شركة مندوب المبيعات.

٢- قدرة مندوب المبيعات عن الاستماع بالضبط إلى ما يقوله العملاء بكل  
التفاصيل الخاصة.

٣- قدرة مندوب المبيعات على الاستماع إلى نبذة صوت العملاء التي يعرف منها  
الحالة الانفعالية التي تتاب العميل عند التحدث عن موضوع معين.

## استمارة العملاء لاستطلاع آرائهم

١- لماذا قررت فى التعامل مع شركتنا:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٢- ما الشركات المنافسة التى فكرت فى التعامل معها قبل الشراء من شركتنا:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٣- ما الشركات الأخرى التى فضلت التعامل معها فيما سبق بجانب شركتنا:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٤- أى من الشركات المنافسة تقدم أشياء لا نقدمها لك:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٥- ما طبيعة تلك الأشياء المقدمة لك وما مدى نفعها لك فى إنجاز عملك:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٦- ما الذى يجب على مندوبى مبيعاتنا فعله من أجل تحقيق المزيد من التعامل

معك:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٧- كيف يمكن أن تحسن من المنتجات أو الخدمات التى تستخدمها في الوقت

الحالى بهدف مساعدتك في تطوير أعمالك:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٨- ما رأيك في خدمة العملاء على أى استفسار تطلبه:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٩- من أفضل مندوبى المبيعات التى تعاملت معهم وفي أى الشركات يعملون:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

١٠- ما الذى فعله أفضل مندوب للمبيعات للتأثر عليك؟

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

### ملحوظة:

فمن المهم أن يشعر العملاء بمدى أهمية ردودهم بالنسبة لمندوب المبيعات بالإضافة إلى ضرورة إبداء هذا المندوب الاهتمام الشديد بكل ما يقولونه.

### س: كيف تعمل اجتماع للعملاء:

عن طريق:

- ١- اختيار المشاركين في الاجتماع.
- ٢- وضع برنامج عمل.
- ٣- ضرورة عقد الاجتماع في موقع العمل.
- ٤- تنظيم الاجتماع وافتتاحه.
- ٥- ضرورة تركيز الاجتماع على معلومات العميل.
- ٦- تحديد السبل التي تساعد العميل في الوفاء باحتياجات عملائه.
- ٧- اظهار علامات التقدير للحاضرين.
- ٨- استخلاص المعلومات بعد عقد الاجتماع.
- ٩- ضرورة اعداد تقرير عن الاجتماع.
- ١٠- تطبيق مقترحات العميل.
- ١١- طرح بعض الأسئلة على العميل.



## استمارة تلبية احتياجات العميل

س: كيفية تلبية احتياجات العميل:

١- ما الخصائص التي تبحث عنها في علاقة البيع الناجحة:

..... ١-

..... ٢-

٢- ما هي معوقات العمل معنا:

..... ١-

..... ٢-

٣- ما المشكلات التي تواجهها معنا أو تواجهك في عملك بوجه عام:

..... ١-

..... ٢-

٤- من عملائك الأساسيون وما الأمور التي تحاول انجازها معهم:

..... ١-

..... ٢-

٥- ما الشركات المنافسة لك؟ وماذا تفعل لتمييز عليهم؟

..... ١-

..... ٢-

..... ٣-

..... ٤-

٦- ما هي المجالات المهمة في عملك؟ أذكر ثلاثا:

..... ١-

..... ٢-

..... ٣-

٧- أذكر ثلاثة أمور مهمة لمدوب المبيعات للحفاظ على علاقته معك:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٨- كيف يتقرب مندوب المبيعات منك:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٩- كيف يترك مندوب المبيعات انطباعا حسنا عندك:

- ١- .....
- ٢- .....

١٠- ما الأمور التى يجب أن يسألك فيها مندوب المبيعات:

- ١- .....
- ٢- .....

١١- ما الأشياء التى تعجبك فى مندوب المبيعات من أى شركة:

- ١- .....
- ٢- .....

١٢- كيف يساعدك مندوب المبيعات فى حل أزماتك:

- ١- .....
- ٢- .....

١٣- ما الأمور التى تفضلها عند التعامل مع شركائنا:

- ١- .....
- ٢- .....

١٤- ما الأمور التي لا تفضلها عند التعامل مع شركتنا:

١- .....

٢- .....

١٥- ما الأمور المحيطة لك عند التعامل مع شركتنا:

١- .....

٢- .....

١٦- إذا كنت في موقفنا. ما المهام التي ستقوم بها بشكل مختلف من أجل خدمة نفسك كعميل

١- .....

٢- .....

٣- .....

١٧- إذا كنت شخصاً مسئولاً في شركتنا ما المهام المختلفة التي يمكنك القيام بها:

١- .....

٢- .....

٣- .....

## قائمة ببيانات الاجتماع بالعملاء

### ١- قبل الاجتماع:

#### ١- تحديد أهداف الاجتماع:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

#### ٢- اختيار العميل:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

#### ٣- تحديد مجموعة الحاضرين من الموظفين:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

#### ٤- عرض للأسئلة:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

#### ٥- تحديد الزمان والمكان:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

#### ٦- دعوة العميل - شفها وكتابة:

- ١- .....

- ..... ٢-
- ..... ٣-

٧- أمور أخرى:

- ..... ١-
- ..... ٢-
- ..... ٣-

٨- التعليقات:

- ..... ١-
- ..... ٢-
- ..... ٣-

٩- المسئوليات:

- ..... ١-
- ..... ٢-

١٠- تواريخ الاستحقاق:

- ..... ١-
- ..... ٢-

## قائمة بأسماء العملاء أثناء الاجتماع

### ١- تقديم الحاضرين:

- ..... -١
- ..... -٢
- ..... -٣

### ٢- أذكر أهداف الاجتماع:

- ..... -١
- ..... -٢

### ٣- الجمل الافتتاحية التي يلقيها العميل:

- ..... -١
- ..... -٢

### ٤- الأسئلة:

- ..... -١
- ..... -٢

### ٥- الملاحظات الختامية:

- ..... -١
- ..... -٢

### ٦- تقدير العملاء:

- ..... -١
- ..... -٢

### ٧- شهادة التقدير:

- ..... -١
- ..... -٢
- ..... -٣

## قائمة بأسماء العملاء بعد الاجتماع

١- استخلاص المعلومات من الاجتماع:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....

٢- ما تم قوله في الاجتماع:

- ١- .....
- ٢- .....

٣- ما مواطن التحسينات:

- ١- .....
- ٢- .....

٤- الخطة العملية:

- ١- .....
- ٢- .....

٥- خطاب شكر للعميل:

- ١- .....
- ٢- .....

٦- تقرير عن الاجتماع (صفحة واحدة)

٧- أمور أخرى:

- ١- .....
- ٢- .....

٨- التعليقات:

- ١- .....
- ٢- .....

٩- المسئوليات:

- ١- .....
- ٢- .....

١٠- تواريخ الاستحقاق:

- ١- .....
- ٢- .....
- ٣- .....



## (استمارة قيم نفسك كمندوب مبيعات)

السؤال	نعم	لا	أحياناً
١- هل أعامل كل شخص بالإحترام؟			
٢- هل ألاحظ مواضع القوة والضعف لدى مندوب وأتعلم منها وأذكر أمثلة.			
٣- هل لدى معرفة كاملة بمنتجى أو بالخدمة التى أقدمها؟			
٤- هل لدى معرفة كاملة بمنتجات عملائي وشركاتهم وأنشطتهم التجارية؟			
٥- هل لدى معرفة بمواطن القوة والضعف بالشركات المنافسة لى؟			
٦- هل أقوم بقراءة الصحف الإخبارية المتخصصة والنشرات التجارية الصادرة من الأنشطة التجارية لعملائي؟			
٧- هل أفهم السوق المستهدفة الخاصة بعميل.			
٨- هل يمكن إضافة مقترحات لعميل من شأنها مساعدته فى بلوغ هذا السوق؟			
٩- هل أتحدث مع عملائي عن المستخدم النهائى للمنتج.			
١٠- هل أدع عملائي يعرفون مدى استيعابى لتفردهم وأهدافهم وتحدياتهم الشخصية.			
١١- هل أنعاطف بالفعل مع متطلبات كل عميل ومشكلاته؟			

### تابع (استمارة قيم نفسك كمندوب مبيعات)

السؤال	نعم	لا	أحياناً
١٢- هل أطرح الأسئلة التي تساعدني في فهم مكانه الآخر.			
١٣- هل أعلم بقية العاملين في الشركة متطلبات العميل (قسم الخدمة وقسم الإعدادات الفواتير وما إلى غير ذلك؟			
١٤- هل أجعل كل عميل يشعر بالأهمية			
١٥- هل أكون مستعداً لكل مكاملة تليفونية أقوم بها؟			
١٦- هل يكون لدى سبب وجيه لكل مكاملة تليفونية أقوم بها؟			
١٧- هل أطرح على نفسي هذه الأسئلة قبل اتصالى: ١- ما الهدف من الاتصال. ٢- ماذا أود معرفته في أثناء الاتصال؟ ٣- ما الخطوة التالية بعد إجراء هذا الاتصال.			
١٨- هل كل عروض المقدمة واضحة ومختصرة ومنظمة؟			
١٩- هل أعاد الاتصال بعملائى عند وجود مشكلة ما؟			
٢٠- هل يعرف عملائى كيفية الوصول إلى وقتنا يريدون ذلك؟			
٢١- هل دائماً ما أقدم وعوداً أعلم أنني لا أستطيع الوفاء بها؟			
٢٢- هل لدى نسق منظم من المتابعة؟			
٢٣- هل أرسل برقيات شكر للعملاء حتى في احالة عدم اتمام صفقة بيع معهم؟			

## تابع (استمارة قيم نفسك كمندوب مبيعات)

السؤال	نعم	لا	أحياناً
٢٤- ما الأدوات التي استخدمها للمتابعة بجانب التليفون؟			
٢٥- إذا ما رفض العميل			
٢٦- إذا لم أعرف السبب وراء رفض العميل التعامل معي - هل يمكنني السؤال عن السبب؟			
٢٧- هل أسأل كل عميل لدى عما إذا كان هناك شيء لم أفعله وينبغي علي فعله؟			
٢٨- هل استمع بنسبة ٧٠٪ من الوقت؟			
٢٩- هل أعتبر نفسي مرجعاً لعملائي في بعض الأمور؟			
٣٠- هل أقوم بادراج قيمة مضافة بالنسبة لعملائي.			
٣١- هل أبحث عن الأساليب التي تساعد عملائي في زيادة حجم مبيعاتهم؟			
٣٢- هل أتعامل مع وقتي - وقت عملائي - على أنه شيء ثمين؟			
٣٣- هل هناك اسبقية لأنشطته التجارية لفعل ما يجب فعله؟			
٣٤- هل أبذل جهداً بحوالي ١١٪ طوال الوقت؟			
٣٥- بعد كل مهمة هل أسأل نفسي ما إذا كان لي فعل ذلك بشكل أفضل؟			

تابع (استمارة قيم نفسك كمندوب مبيعات)

السؤال	نعم	لا	أحياناً
٣٦- هل أقوم بتحية عملائي بإيجابية وبمزيد من الحماس والنشاط.			
٣٧- هل أنا صادق وأمين مع عملائي حتى وأن كان على أخبارهم بالأخبار السيئة.			
٣٨- هل أعرف الفرق بين الإلحاح على العميل والثقة في جودة المنتج			
٣٩- هل احترم أفكار عملائي وآرائهم وحققهم في الاعتراض.			
٤٠- هل أنا صبور وعلى استعداد للرد على الأسئلة دون جدال؟			
٤١- هل أحاول إيجاد السبل الإبداعية المبتكرة من أجل جذب العملاء الجدد إلى جانب الحفاظ على ما لدى من عملاء؟			

لحساب النسبة = نعم / ٤٢ \* ١٠٠ = الناتج %

لحساب النسبة = لا / ٤٢ \* ١٠٠ = الناتج %

## مقارنة بين

أمر لا يفضلها العملاء في مندوبي المبيعات	أمر لا يفضلها العملاء في مندوبي المبيعات
١- نقص الاستعداد	١- سعة المعرفة
٢- نقص المعلومات.	٢- إظهار الإهتمام والتعاطف
٣- كثرة الإلحاح	٣- التنظيم الجيد.
٤- عدم الحفاظ على العلاقة بالعميل.	٤- السرعة في الأداء.
٥- قلة المتابعة.	٥- المتابعة.
٦- التحقير من شأن الشركات المنافسة.	٦- إيجاد الحلول.
٧- الاتصال دون مواعيد سابقة أو أهداف.	٧- الإنضباط ومراعاة الدقة في المواعيد.
٨- الاستطراد في الحديث دون إعطاء الفرصة لسماع العميل.	٨- العمل الجاد.
٩- متجنبوا المشاكل.	٩- الحيوية والنشاط.
١٠- فقدان الإحترام الشخصي.	١٠- الأمانة.

الفصل الثالث

العلاقات العامة



## العلاقات العامة

### Puplic Relation

١- أخصائي العلاقات العامة.

٢- رئيس قسم العلاقات العامة.

٣- مدير عام العلاقات العامة.

## العلاقات العامة

١ - أن العلاقات العامة ليست وظيفة منفصلة ويجب ألا تكون كذلك فهي لا تتفصل عن عالم الأعمال التجارية. فهي ذات صلة مباشرة وغير مباشرة بالأعمال والوظائف الأخرى وغالبًا ما تتسع لتشمل مناطق ومجالات مختلفة - كالتسويق والإعلان والبحث عن أسواق جديدة وغير ذلك في المجالات.

Dr. Philip Hanslo

٢- والعلاقات العامة في عالم الأعمال. هي عبارة عن الاتصال - بمعناه العريض - بين منظمة ما وجميع المنظمات الأخرى التي لها صلة من أي نوع بها.

س: ما هي الأدوار التي تستطيع العلاقات العامة النهوض بها؟

- ١ - تحسين الإنطباع العام عن المؤسسة من حيث (الأفراد - المنتجات - المواقف).
- ٢ - زيادة المعرفة والفهم عن طريق تقديم المعلومات في صيغة واقعية توضح دور المؤسسة في النهوض بالمجتمع.
- ٣ - إثارة الاهتمام بموقف معين أو مجموعة من الظروف والتي يكون لها تأثير كبير على المنظمة أو مجموعة من الأفراد.



٤- تساعد على تقبل الوضع للمؤسسة مثال. قد يصبح بعض الأفراد عدائين تجاه موقف ما. لأنهم ببساطة لا يفهمون ما يجري، وما إن يفهموا ما يدور حولهم تجد أنهم يتقبلون الأمور بسعة صدر.

٥- تساعد على إيجاد التعاطف مع المؤسسة من منظمات المجتمع المختلفة. إن دور العلاقات العامة هو ترويج فهم ومعرفة الحقائق حول مجموعة من الظروف أو موقف معين بطريقة معينة وذلك لينل التعاطف تجاه هذا الموقف.

س١: وضح دور العلاقات العامة فى تصحيح الأفكار والأوهام عن المؤسسة؟

س٢: ما هو دور العلاقات العامة مع اختلاف الصور العامة للمؤسسة؟

• هناك العديد من الأنواع المختلفة للصور العامة ولكن منها أدوار خاصة بها للعلاقات العامة:

١- الصورة الإنعكاسية: وهى ما نعتقد أننا نبدو عليه - وهو غالباً تنشأ بسبب التفكير شديد الإيجابية: عن أنفسنا أو المؤسسة التى نعمل بها.

٢- الصورة الحالية: وهو رأى الأفراد خارج المنظمة فيها أو فى شخص معين فى تلك المنظمة وترجع هذه الصورة فى الغالب إلى سوء الفهم أو نقص المعرفة أو الفهم أو حتى العداء.

٣- الصورة المطلوبة: هى الصورة التى ترغب المنظمة فى تحقيقها، وينطبق هذا النوع من الصور فى الغالب على شىء جديد.

٤- الصورة المشتركة: وهى صورة المنظمة وهى مهمة للغاية فى مصطلحات العلاقات العامة. وهى تتكون من العديد من الحقائق. كتاريخ المنظمة وسمعتها ومدى استقرارها والنجاح المالى وتعتبر الصورة المشتركة عن كيفية تقديم المنظمة لنفسها إلى العالم الخارجى.

٥- الصورة المتعددة: تحتوى المنظمات أحيانا على إدارات مختلفة ولكل من هذه

الإدارات صورتها الخاصة ولكل صورة تعبر عن شخصية منفصلة مشتركة في آن واحد، وقد يكون هذا مربكا لمعظم الناس. ولكن يمكن توضيح الأمر باستخدام الرمز والشارات أو أية وسائل أخرى لتقديم صورة جماعية يمكن التعرف عليها.

- فإذا لم يتم استخدام العلاقات العامة لتصحيح الأفكار الخاصة والأوهام التي قد تظهر بسبب هذه الصور المختلفة. فقد يكون لذلك تأثير مدمر على سمعة المنظمة المعنية عن طريق إرباك كل من له صلة بها.

### مصادر العلاقات العامة الخارجية:

- يمكن تنفيذ أعمال العلاقات العامة بشكل طبيعي أما عن طريق مصدر داخلي للمنظمة أو من خلال بعض صور الخارجية، وتكون عادة في شكل شركة استشارية للعلاقات العامة.
- والشركات الاستشارية للعلاقات العامة تعمل وفقا لنسبة تأخذها من عملائها.

### س: ما هو سبب الإستعانة بشركة استشارية للعلاقات العامة؟

- ١- المنظمة المعنية ليست بالضخامة الكافية، ماليا أو إداريا أو غير ذلك لإنشاء قسم علاقات عامة خاصة بها.
- ٢- السياسة العامة للشركة تفضل جميع العلاقات العامة للشركة يتم التعامل معها خارجيا.
- ٣- حاجة المنظمة لخدمات متخصصة.
- ٤- ضرورة تزويد المنظمة بخدمة العلاقات الإعلامية.
- ٥- تخطيط وتنفيذ برنامج علاقات عامة.
- ٦- التنظيم إذا كانت المنظمة لديها العديد من الفروع - فإن الشركة الاستشارية في استطاعتها تقديم خدمات
- ٧- التعامل مع المهام الفريدة من نوعها التي لا تتكرر كثيرًا.

٨- تقديم خدمات متخصصة مثل إنتاج النشرات المحلية والعلاقات العامة المالية أو المشتركة.

س: من هم مستشارو العلاقات العامة؟

مستشارو العلاقات العامة هم في العادة أفراد يقومون بتقديم خدمة استشارية ليس أكثر. يتم استدعاؤهم لتقديم رأى في مجال عمل معين.

س: ماهى مزايا استخدام شركات استشارية للعلاقات العامة؟

- ١- تقديم استشارة مستقلة، فهى توضح عيوب العميل كما توضح مميزاته.
- ٢- أكثر موضوعية لأنها دخيلة على العميل.
- ٣- وقد تصبح عادة الحارس على سمعة منظمة العميل.
- ٤- تغطية العديد من الموضوعات عن طريق الاستشارات من خلال الموظفين المدربين.

٥- تقديم خدمات متخصصة مع إمكانية مراقبتها.

س: ماهى مساوئ استخدام شركة استشارية للعلاقات العامة؟

- ١- الشعور بالتباعد أو نقص الاتصال الفعال بين العميل والشركة الاستشارية.
- ٢- الشركة الاستشارية تقدم خدمة جزئية اعتمادًا على شروط عقدتها.

### العمل المشترك:

هناك مواقف يكون فيها من الأفضل - وكذلك من الأوفر استخدام تركيبة من كل من موارد العلاقات العامة الداخلية الموجودة بالفعل مع الاستعانة بشركة استشارية للقيام بهمة معينة.

### النواحي الأخلاقية والقانونية:

- ١- النواحي الأخلاقية هى تلك المبادئ والقيم المعنوية التى تحكم سلوك الفرد والجماعة معا.

تمتلك كل هيئة مهنية أو منظمة تجارية أو وظيفة أو حتى هيئة تجارية أو وظيفة أو حتى هيئة تجارية في المملكة المتحدة ضوابط أخلاقية خاصة بها أو ميثاق ممارسة يلتزم به أعضاؤها بما في ذلك معهد العلاقات العامة institute of public relations (IPR), (IDR).

٢- يحتاج كل شخص يعمل في مجال العلاقات العامة إلى معرفة أساسية لأجزاء القانون التي تؤثر في الغالب على مجال عمله .. مثل:

#### ١- تشويه السمعة:

يشيد ذلك إلى نشر معلومات تتسبب في الإساءة إلى سمعة شخص أو منظمة أو منتج ويوجد نوعين من التشهير في القانون الإنجليزي: الطعن وهو الكلمة المنطوقة المؤقتة والقذف وهو الكلمة المكتوبة (بما في ذلك الراديو والتلفزيون). فهذا جزء من القانون المدني وقد يؤدي إلى حدوث خسائر.

• مما يؤدي إلى اتخاذ إجراء مدني ضد موظف العلاقات العامة أو مستخدمة أو عميلة.

#### ٢- العقود:

هذه هي منطقة أخرى من المحتمل أن يؤدي خلالها نقص المعرفة الأساسية إلى خصومة قضائية ومحاكمات وقضايا مدنية. بالإضافة إلى إهدار مبالغ ضخمة من الأمور. فالعقود تؤثر تقريباً على جميع جوانب عمل العلاقات العامة وذلك بدءاً من الخطابات الصغيرة والمكالمات التليفونية إلى العقود الرسمية الكاملة للعمل أو الوظيفة.

وتختلف شروط كل عقد ولكن من المهم ضمان أن تكون الشروط بوضوح بحيث يوافق عليها كلا الطرفين دون حدوث أي سوء فهم لأي شرط.

#### ٢- الغش التجاري:

هذا هو أحد جوانب القانون التي قد تؤثر على موظفي العلاقات العامة وعلى

عمالئهم وأحياناً يؤدي إلى نتائج مدمرة، أنه إساءة استخدام اسم تجارى أو اسم علامة تجارية لمنتجات معينة. وهذا يشمل كذلك تقليد أو تغيير شكل المفردات المعينة وتغيير شكل المنتج يتضمن النوع والحجم وشكل حاويات المنتج وكذلك نظام تصنيف وتغليف المنتجات المعينة. إلا أن العديد من الشركات الكبيرة قامت بحماية الشكل المميز لمنتجاتها ضد التقليد ونجحت في تحقيق ذلك نجاحاً كبيراً.

مثال: قامت شركة CocaCoal بِحَثِّ سلسلة متاجر sains bury's على تغيير شكل علامة الكولا الخاصة بها. حيث تم توجيه الإدعاء بأن هذا قد تسبب في إرباك العملاء الذين كانوا يرغبون في شراء زجاجات وذلك بسبب زجاجات الكولا الخاصة بسلسلة المتاجر.

### التعامل مع الموردين:

يأتى الموردون بالبضائع والخدمات في كل الأشكال والأحجام بما في ذلك المصورين والمصممين وفنانى الجرافيكس ومنظمى المعارض وشركات انتاج الفيديو ومنظمى المؤتمرات... إلخ.

١- المذكرة: عند اللجوء إلى موردين أو متعاقدين من أى نوع يكون من المهم أن تعرف وتفهم جيداً ما نتوقع ما نتوقع الحصول عليه منهم وكذلك أنهم يفهمون ما سيقومون بانتاجه لك. والمذكرات يجب أن تكون:

- ١- مكتوبة.
- ٢- شاملة.
- ٣- واضحة ودقيقة.

### ٢- العقد أو الاتفاق:

عند تحرير أى عقد أو إتفاقية:

- ١- أعمل على تبسيطة بقدر المستطاع.
- ٢- تأكد أنه ينص على ما تريد قوله.
- ٣- تجنباً لغة اصطلاحية قانونية ما أمكن ذلك.
- ٤- يجب أن يكون العقد محدداً في كلماته.

### ٣- وضع الجدول الزمني:

قد يكون هناك مواعيد نهائية يجب على موردك الالتزام بها كإنتاج مادة منشورة في الموعد من أجل النشر. فإنه يجب عليه التأكيد أنه يفهم أن هناك جدول زمني للنشر متضمن الاتفاقية. كذلك يمكن تضمين الشروط الجزائية إذا لزم الأمر.

### ٤- تقدير التكاليف:

يجب أن تتميز تقديرات التكاليف بالدقة والتفصيل بقدر الإمكان. فإذا كنت تعمل في حدود ميزانية كلية معينة فإنك ستضطر إلى العمل في حدود هذه الميزانية. وإذا استطعت الحصول على صندوق طوارئ فسيسمح لك ذلك بالقيام بأية تغييرات نهائية للخطة أو زيادة تكلفة ضرورة لعمل معين.

### ٥- ضريبة القيمة المضافة:

لا تنس ضريبة القيمة المضافة والتي إذا لم تسمح بها، قد يكون لها تأثير مدمر على ميزانيتك. فإذا استطعت المطالبة بها. فسيكون ذلك شيء جيد ولكن تأكد من أي استثناءات قد تحدث.

### ٦- متابعة التقدم:

قد تضطر إلى استعمال الضغط على المتعهد أو المورد لضمان أن الجدول الزمني المتفق عليه يتم الالتزام به كذلك يعد عقد اجتماعات منتظمة لمتابعة التقدم أمر مهم للغاية لأنه في حاية وجود الكثير من المشاكل. لابد من إعادة النظر في الجدول الزمني وقد تورد أية أخطاء قد تحدث المورد في الشروط الجزائية.

## التعامل مع الناشرين

إذا كنت مشتركًا في أعمال نشر، فقد يكون من الأفضل التعامل مع ناشر وليس مع مجرد صاحب مطبعة. حيث سيعتنى الناشر بالإنتاج والترويج للعمل المكتوب كذلك فهو يملك الاتصالات والخبرة التي قد لا تملكها. فإذا قررت التعامل مع ناشر فتأكد أولاً أنك اخترت النوع الذي يعمل في نفس مجالك. حيث أن هناك أنواع معينة من الناشرين الذين لا يعملون إلا في أنواع معينة من الكتب.

### ١- التعامل مع المطابع:

أن عملية الطباعة هي بالفعل عملية معقدة للغاية. فقبل القيام بتحديد عامل الطباعة فإنه يجب عليك القيام بزيادة لعدد من المطابع حتى تستطيع تكوين رؤية جيدة عما ينبغي اتخاذه من معايير عند اختيارك لعامل الطباعة.

اطلب أثناء هذه الزيادة رؤية ما قاموا به بطباعته من أعمال ومؤلفات لعملاء آخرين. مع التأكد بالاشتراك مع هؤلاء العملاء أيضًا من جودة عملهم. كذلك أطلب تقديرات من العديد من عمال الطباعة قائمة على ملخص من جانبهم حتى تتمكن من المقارنة بين العديد من التقديرات.

### ٢- التعامل مع المصورين:

١- أن التصوير الجيد المبدع قد يكون له كل الفضل في رفع مستوى كفاءة العمل حيث يعمل على إكمال وتحسين المنتج النهائي. سواء كان هذا المنتج كتاب أو نشرة دعائية أو عرض أو ستارة المشرح الخلفية أو حتى معرض. لذا فإن الأمر يستحق انفاق الوقت والمال لضمان الحصول على أفضل نتيجة ممكنة فيما يخص التصوير.

٢- تقدم بعض الجرائد المتخصصة والمجلات التجارية أسماء واتصالات مفيدة بأماكن يمكنك اللجوء إليها للحصول على ما تريد. والتي قد تكون قادرة كذلك على تقديم النصيحة أيضًا قد يساعدك دليل الأعمال التجارية في العثور على ما تبحث عنه.

### ٣- التعامل مع المصممين:

يتخصص المصممون وشركات التصميم غالباً في مجالات معينة من أعمال التصميم ويتملك كل مصمم خبرة معينة في مجاله الخاص. ورغم أن العديد من الشركات تميل لاستخدام القدرات التصميمية عن طريق التعامل مع شركات تصميم ضخمة.

إلا أن هناك عدد متزايد من شركات التصميم الصغيرة التي تعد على درجة كبير من الكفاءة مما يضعها في مجال منافسة الشركات الكبيرة. ولأن هذه الشركات تعد جديدة نسبياً في هذا المجال فإنها تقدم في الغالب أفكاراً جيدة ومعالجات إبداعية في مجال التصميم.

فعند التعامل مع فريق تصميم تأكد أولاً إذا ما كانت تخصصاتهم توافق احتياجاتك أم لا، كذلك قم بفحص أعمال سابقة قاموا بإنجازها. هل أسلوبهم هو ما تبحث عنه أم أنه أسلوب قديم أم متقدم أكثر مما ينبغي؟ وسيؤثر الاختيار الذي تقوم به على اللمسات الأخيرة للمنتج.

### ٤- إنتاج لقطات الفيديو:

استخدام لقطات الفيديو هي الآن جزء من عمل العلاقات العامة. وهذا يعود لتحسن الوسائل التكنولوجية وانخفاض تكلفتها بشكل مستمر. حيث أصبحت بسبب ذلك أكثر انتشاراً في الاستعمال كوسيلة ترويج وتعليم وأخبار.

لذلك سيكون هناك مواقف تجد خلالها أن إنتاج لقطة فيديو يصبح مسئولية قسم العلاقات العامة أو إحدى مهام الشركات الاستشارية الخاصة بالعلاقات العامة.

### صانعو لقطات الفيديو:

- إذا لم تكن تعمل لدى منظمة كبيرة بالدرجة الكافية التي تمكنها من تعيين فريق إنتاج لقطات فيديو خاص بالشركة وطاقم كاميرا كامل. فإن الإجراء البديل



هو الإستعانة بإحدى شركات إنتاج لقطات الفيديو العديدة. أو صانع لقطات فيديو مستقل.

- استخدم دليل الليفون للعثور على شركة محلية أو شخص باستطاعته القيام بهذا الدور. وقد تحتاج إلى شركة إنتاج وتجميع متخصصة.

#### • التكاليف:

١- قد تتنوع التكاليف بشكل كبير وذلك اعتمادًا على نوع وطول وجود لقطات الفيديو التي تحتاجها. فإذا احتاج الأمر إلى العديد من الأماكن للتصوير خلالها فبالطبع سينعكس ذلك على التكاليف. كذلك الاستعانة بممثلين محترفين من شأنه أن يرفع تكاليف إنتاج الفيديو بشكل ملحوظ.

٢- لعل من أفضل المبادئ المفيدة عند القيام بإنتاج لقطة فيديو في ظروف طبيعية هو أن يتم حساب إنتاج الفيديو بحيث تصبح دقيقة العرض تقدير حوالى ١٠٠٠ جنيه وبهذا الشكل فإن لقطة الفيديو التى تستغرق ٢٠ دقيقة. وهو متوسط وقت العرض لمعظم لقطات العلاقات العامة ستتكلف ما يقرب من ٢٠٠٠٠ جنيه بالإضافة إلى ضريبة القيمة المضافة. حيث يجب أن تشمل هذه التكلفة كتابة السيناريو والتقاط الصور وأعمال الموقع وإجراءات ما بعد إنتاج لقطات الفيديو داخل الاستديو، وأصوات المعلقين على الفيديو بالإضافة إلى تكاليف أية مادة موسيقية سيتم ادراجها.

#### • التصوير:

١- هو ما يعادل الموضوع في أية مقالة. فالتصوير هو الذى يعطى صانع لقطات الفيديو الشكل العام للأهداف المطلوب تحقيقها من استخدام هذه اللقطات.

٢- يجب أن يقدم صانع الفيديو أو لوحات عرض لمشاهدة المادة الفيلمية وهى لوحات توضح كيفية تركيب أجزاء التصوير المتتالية معا لتكوين القصة. وهى

اللوحات تساعد صانع اللقطات والمخرج على تخطيط جدول زمني للتصوير والموقع.. إلخ.

#### • السيناريو:

قد يكون كتابة السيناريو بالكامل متروكة لكاتب السيناريو. وهذا يكون في العادة صحفي أو كاتب محترف ومستقل. وفي النهاية يقوم العميل برؤية المنتج النهائي مع إبداء رأيه فيه. ومن ناحية أخرى قد يطلب كاتب السيناريو بعض المعلومات من العميل. وهو الذي يملك بعض المعلومات المتخصصة وفهم أعمق للموضوع وهي أشياء قد لا يملكها كاتب السيناريو.

كما أن كاتب السيناريو سيقوم بعملية بحث عن كل من المعلومات التي يحتاج إلى معرفتها قبل البدء في عملية الكتابة وذلك بغض النظر عن معلومات العميل.

كما أنه يجب إرسال نسخة من المسودة إلى العميل. كذلك قسم بفحص السيناريو بحرص لاستبعاد أى شيء قد تراه غير مناسب وذلك قبل بدء عملية التصوير.

#### • التصوير:

تستطيع أن تطلب جدولاً زمنياً للتصوير. بل ويجب عليك القيام بذلك كلما يجب. كذلك أن يتسم هذا الجدول بالمرونة خاصة إذا كان هناك اضطرابات جوية قد تعطل عمل التصوير الخارجى.

- كما أنه من المفيد القيام بالترتيبات المناسبة بحيث يستطيع أى شخص يشترك في عملية التصوير، القيام بالاستعداد المسبق لأى ظروف طارئة قد تحدث مع الحصول على أى متطلبات خاصة أو تراخيص أو تصاريح.

- ومن الأفضل أن أمكن أن يكون هناك شخص من طرف شركة العميل مع فريق التصوير وذلك ليقوم كرابط بين الشركة وطاقم التصوير وكذلك ليتعامل مع أى شيء معاكس قد يحدث في موقع التصوير. وبعد اكتمال عملية

التصوير قد تتمكن من رؤية اللقطات المبدئية غير المتحررة من مشاهد الفيلم تنقيحها لتصبح منتج نهائي.

### مرحلة ما بعد الإنتاج تتضمن:

- ١- التحرير.
- ٢- تغليف المنتج النهائي.

#### ١- التحرير:

وهي عملية تقوم بها شركة الإنتاج في قسم التحرير داخل استديوهات حيث يتم تجميع المادة الفيلمية بالكامل بالإضافة إلى تحريرها وتركيب الموسيقى والتعليقات السفلية وصوت المعلقين وذلك قبل التشغيل النهائي للفيلم.

وبالطبع يتم دعوة العميل لرؤية هذه المعاينة للإطلاع على العمل النهائي مع إعطاء الموافقة عليه. عند تلك المرحلة قد يتم القيام ببعض التغييرات الصغيرة إذا لزم الأمر.

#### ٢- تغليف المنتج النهائي:

اعتماداً على الغرض الذي من أجله تم القيام بإنتاج الفيديو فقد يكون هناك حاجة إلى وجود غلاف خاص تجميل لعبة الفيديو. بالإضافة إلى ملصق خاص يوضح على الشريط نفسه. وهذا قد يكون تم تصميمه من قبل الاستديو (مقابل تكاليف إضافية) أو من شركة العميل نفسها. أو قد يكون هناك ملصق مطبوع بسيط ومتوفر إذا كان الفيديو سيتم استخدامه فقط داخل الشركة لأغراض تدريبية على سبيل المثال. وأياً كان الوضع. فإن هذا الأمر يحتاج إلى شيء من التفكير.

## المعرض والأحداث الأخرى

### ١- المعارض والعروض التجارية:

١- يمكن للعلاقات العامة تحقيق فائدة كبيرة من المعارض سواء كانت هذه المعارض كبيرة أم صغيرة أو عروض تجارية ودولية أو عروض خاصة أو حتى كرنفالات محلية أو مجرد أعياد.

٢- هناك فرق بين العروض التجارية والمعارض:

١- فالمعارض تكون مفتوحة للجمهور في حين أن العروض التجارية تكون قاصرة على العاملين في مجال التجارة. إلا أن هناك استثناءات لهذه القاعدة وذلك في الأحداث والمعارض الكبيرة مثل عروض السيارات واليخوت والتي رغم أنها قائمة على الأعمال التجارية إلا أنها تكون مفتوحة للجمهور.

### الخصائص والمميزات للعروض والمعارض:

- ١- تحدث في أماكن مشهورة.
- ٢- تكون لها إعدادات ضخمة ومعقدة.
- ٣- تساعد على تقوية العلاقات العامة مع الشركات وأناس مختلفين.

### ماهي المهام المختلفة للعلاقات العامة أثناء المعرض؟

- ١- دعم العلاقات العامة أثناء العرض.
- ٢- تجهيز وإدارة مكان معين في المعرض.
- ٣- تنظيم المعرض.
- ٤- معارض وعروض العلاقات العامة.

## تقديم الدعم للمكان المخصص في المعرض

إن القيمة الحقيقية لأي معرض يتم تنفيذها من خلال مدى الاستفادة من الفرص التي تسمح بتكوين علاقات عامة. فإذا ما تم تفويضك ضمن قسم العلاقات العامة داخل منظمة تقوم بعرض ما. فإن هناك بعض القواعد الرئيسية التي يجب وضعها في الاعتبار فقبل البدء في الحدث ستحتاج إلى بعض التفاصيل مثل:

١ - المنظمة العارضة: هل هي جزء من مجموعة أكبر أم أنها مؤسسة ضخمة تتكون من عدد من الشركات أم هي أحد العارضين المستقلين؟

ما يقومون بعرضه - ما هي المادة المعروضة؟

٢ - هل هناك أية خصائص معينة أو غير عادية لمكان العرض أو للمعروضات؟

٣ - ما هي النشرات أو العينات المجانية المتاحة. وما هي الأنشطة الترويجية التي من المنتظر تنفيذها خلال الجدول الزمني؟

عن طريق معرفة هذه المعلومات فإن هناك عدد من الأنشطة التي يجب تنفيذها عند التخطيط وقبل وأثناء وكذلك بعد المعرض.

## تجهيز وإدارة مكانك الخاص في المعرض:

عندما تكون مسئولاً عن موقف معين في أحد المعارض فيجب الاهتمام ليس فقط بالتجهيز الذي يسبق الحدث ولكن أيضاً بتجهيز الموظفين لذلك مع مراقبة تنفيذ ما قمت بالإعداد له مسبقاً وفي النهاية تقوم بالمعرض أو حتى البيع قبل الحدث.

إن التخطيط الجيد مهم للغاية للنجاح فإذا كانت تنوى عرض شيء ما فإنه ينبغي عليك الإجابة على بعض الأسئلة الرئيسية مثل:

١ - ما هو الغرض من إنشاء المعرض؟

٢ - لماذا نذهب لعرض ما لدينا من خلاله؟

٣- ما هو أنواع الصور التي سيتم عرضها؟

٤- كيف سيتم تحقيق ذلك؟

٥- ماهي الميزانية المخصصة لذلك؟

### حجز مكان في المعرض :

١- يتم ذلك عن طريق منظمي المعرض أو المتعاقدين وهناك شركات متخصصة وخبراء في هذا النوع من العمل ويتم الحجز مقدما وذلك قبل ستة أشهر إلى سنة وفقا للحدث.

٢- في حين يتم الحجز خلال العروض التجارية قبل عام أو أكثر من بدء العرض ويعمل الحجز على ضمان الحصول على مكان جيد لعرض ما لديك لذا تأكد من أنك قد حصلت على مكان جيد ترضى عنه.

٣- يتم دفع سنة من الرسوم مقدما كتأمين وقد يتم استعادة هذه النسبة في حالة إلغاء الحجز وقد لا يكون لك الحق في استعادة هذه النسبة لذا يجب عليك دراسة كل تفاصيل العقد للإطلاع على مثل تلك المعلومات ويتم استرداد بقية النفقات التي قمت بدفعها بعد المعرض.

### أنواع الأماكن :

عند القيام بحجز مكانك في المقعد سيكون المنظمون في الغالب بتقديم خيارات لك كعرض مكان أساسي أو متميز للغاية وبالطبع سيكون ذا تكلفة أكبر وسيضطر إلى إعداد المكان خلال حدود المساحة التي تم حجزها أي الأماكن المتميزة فتكون كاملة بجدارتها وهي جدران تتكون من ورق كرتون مقوى أو مادة شبيهة به وواجهة مميزة لاسم منظمتك ورقم المكان وفرش للأرضية وسقف وإضاءة أساسية، ويجب التأكد من التفاصيل المكتوبة على الواجهة صحيحة.

## كتيب التفاصيل :

يجب أن تكون جميع تفاصيل مكان المعرض بها في ذلك مواصفات تركيب مكان العرض وارتفاعه بالإضافة إلى التحديدات الأخرى مضمنة في كتيب تفاصيل لدى الشخص المنظم للمعرض. كما أنه يجب إرسال هذا المستند المهم إليك مع تأكيد بمكان الحجز فإذا لم يحدث ذلك، أصر على الحصول على هذا المستند في أقرب وقت.

١ - من المفترض كذلك أن يحتوى الكتيب على كم ضخم من المعلومات المفصلة فهو يخبرك بما يمكنك وما لا يمكنك القيام به في المكان الذى قمت بحجزه وكذلك الخدمات الإضافية التى يمكنك استئجارها - كالأثاث والزخارف وخدمة تنظيف المكان. ولكن تذكر أن كل هذه الخدمات الإضافية الجذابة ستكلفك المزيد من النفقات فإذا كنت تعمل في حدود ميزانية محكمة. فلا تسرف في الحصول على مثل هذه الخدمات المكلفة ولكن قدم بتدبير الأمور بنفسك أو استعير مثل هذه الأدوات أن أمكن ذلك.

## اتحادات العمال :

في كثير من أماكن المعارض، تتفق اتحادات العمل مع إدارة المكان على أن تمدهم بأفراد مؤهلين وذلك لتركيب وبناء ثم فك أجزاء أماكن العرض. ويجب وضع قواعد معينة لذلك مع تدوين ذلك في كتيب التفاصيل الذى سيصلك.

## تصميم مكان العرض :

لتصميم الشكل الذى تريد أن يبدو عليه مكان العرض. يمكنك أما القيام بكل أعمال التصميم بنفسك عن طريق استخدام المادة الموجودة والعروض البصرية البسيطة والصور والنماذج وأي شئ آخر تريد إظهاره. أو أن تترك الأمر برمته والاستعانة - أن امكنك ذلك بمصمم يقوم بكل هذه الأعمال نيابة عنك.

### مصممو المعرض :

- ١- سيقوم مصممو المعرض بتصميم ونقل وبناء وفك مكان العرض وفق احتياجاتك الخاصة ويستطيع أى مصمم جيد توفير الكثير من الجهد والمال وبالطبع ستعمل الاستعانة بمصمم جيد. توفير الكثير من الجهد والمال. وبالطبع ستعمل الاستعانة بمصمم جيد على توفير جهدك، وهذا من شأنه حثك على الوصول إلى المكان بحماس لبدء العمل ثم الخروج منه بعد انتهاء العمل دون بذل أى مجهود فى فك أجزاء المكان.
- ٢- يقوم بعض المصممون كذلك المزيد من الخدمات الأخرى كالرسومات الخاصة واللصقات النهائية والشعارات واللوحات الفوتوغرافية وغير ذلك. وهى ليست رخيصة إلى حد بعيد ولكنها ستكون فى حدود الميزانية. وبشكل عام فإنك ستحصل على ما تستطيع القيام بالدفع مقابلة.
- ٣- ويتميز هؤلاء المصممون بالكفاءة الحرفية والخبرة التى ستمكنهم من التعرف على المكان وأية قيود قد تظهر وينبغى التحرك خلالها فقط وطالب ستجدهم يحملون كروت اتصالات العمل الصحيحة.

### كيفية التعامل أثناء المعرض :

- ١- يجب الوصول إلى مكان العرض على الأقل قبل المعرض بيوم. والقيام بكل عمليات الفحص الضرورية.

### المواد الدعائية ونشرت العرض :

#### ١- المادة الدعائية والترويجية :

ليس من الضروري انتاج مادة ترويجية كُستَ فى حاجة إليها عن المنتجات الجديدة فلا تشغل نفسك بهذه المادة وتذكر أن هناك مئات من أماكن العرض مثل مكائن ويقوم مستاجرو هذه الأماكن بتقديم مثل هذه المادة الدعائية ولكن تأكد من أن المركز



الصحفي بالمعرض قد تم تزويده بالمعلومات الرئيسية المناسبة والنشرات والصور الخاصة بمكانك وتعد الزيارة للمكان مرة أو مرتين يوميا مفيدة للغاية للوقوف على سير العمل والتأكد من معرفة موظفي مكتب الإعلان لك - وبالطبع هذا سيعمل على إنشاء علاقات عامة جيدة لك!

### الصحف الاخبارية المتخصصة:

تقوم إدارة أى معرض بنشر صحيفة اخبارية متخصصة وقد يكون هناك اصدار واحد فقط منها. وقد يكون هناك اصدارين أو ثلاثة منها وذلك حسب طول مدة العرض. وقد يتطلب الأمر تعاوننا منك فإذا كان الأمر كذلك، فإظهار شيئاً من المرونة بهذا الخصوص.

### كيفية نشر الأخبار والأحداث خلال المعرض:

يوجد خلال فترة المعرض ما يشبه نشرة الأخبار اليومية يقوم باصدارها المركز الصحفى الخاص بالمعرض وذلك كخدمة للعارضين. وتكون هذه النشرة غالبا على جانبي ورقة مقاس A4 وهى تقدم فى الغالب أحداث اليوم الحالى أو تخبر بأحداث ستقع فى اليوم التالى أو أى أحداث خاصة أخرى أو زيارات أو أى أخبار أخرى عن المعرض.

ويتم عادة توزيع مثل هذه النشرات على أماكن المعرض كل يوم قبل العرض العرض اليومي أو فى المساء قبل إغلاق أبواب المعرض. فإذا كان ذلك هو ما يحدث فتأكد من موعد توزيعها ومن الأشخاص الذين يقومون بذلك.

### الإدارة الجيدة لمكان العرض

#### ١-تنظيف المكان:

تعرض أماكن العرض للاتساخ بسهولة عن طريق كل من موظفيك الذين

يعملون في المكان والزائرين الذين سيزورون المكان وبالطبع ستبقى تلك المخلفات في المكان. سيكون من الضروري التخلص من محتويات سلة المهملات الخاصة بك وتفريغ منفذ السجائر بالإضافة إلى التخلص من الأكواب البلاستيكية وبشكل عام يجب تنظيف المكان بصفة يومية.

ويمكنك بالطبع القيام بكل ذلك بنفسك إذا كنت ترغب في القيام به. وبالتالي ستحتاج إلى أدوات تنظيف. وهى أدوات أما ستكون مخزنة في خلفية المكان أو يتم احضارها كل يوم أو يمكن الاشتراك في خدمة التنظيف والتي ستقوم بكل هذا العمل وهذا بالطبع من شأنه أن يوفر كل من وقت وجهدك، يتم الإعلان عن هذه الخدمة في كتيب المنظمين الذى يصلك نسخة منه، ويمكنك الاشتراك في تلك الخدمة قبل قيام المعرض.

### الزخارف والديكورات:

يمكنك أيضًا الحجز مقدما لتوريد أية زهور وأوراق نباتية إلى المكان حيث يتم توصيلها كاملة في أحواضها إلى مكان عرضك ثم يتم إزالتها في نهاية المعرض، إلا أنه يمكنك احضار الزهور والنباتات الخاصة بك إلى مكان العرض. فالأمر يعود إليك.

### الأثاث:

بالنسبة للأثاث يمكنك احضار أما قطع الأثاث الخاصة بك أو القيام باستئجارها وهناك العديد من الشركات المتخصصة في تأجير الأثاث لأماكن العرض وهى تقدم أنواعا متنوعة من الأثاث. بدءا من المقاعد والمناضد إلى منافض السجائر وسلال المهملات وما شابه.

### الإجراء التالى (عملية التقييم):

ويجب النظر إلى كل من النقاط السلبية والنقاط الإيجابية مع ملاحظة كل ما يجب القيام به بشكل مختلف. أو بشكل أفضل في المرة التالية.

ماذا يحدث لو كلف قسم العلاقات العامة بتنظيم إدارة المعرض بنفسه؟

أ- يصبح القسم مسئولاً عن:

- ١- حجز المكان.
- ٢- الترتيبات الخاصة بالدعاية والإعلان.
- ٣- دعوة المعارضين للمشاركة.
- ٤- القيام بتخطيط قاعة المعرض وتجهيز مكان العرض بكافة الخدمات.
- ٥- توفير وإدارة مركز صحفى وتقديم خدمات المعلومات.

ب- المنظمون:

يحتاج الأمر أحياناً إلى الاستعانة بشركة متخصصة في إقامة المعارض وإدارتها حيث يصبح الاستعانة بمثل هذه الشركات مفيد للغاية. فهذه هي أفضل الطرق فعالية لتنظيم أحد المعارض. فهذه الشركات تملك مجموعة من الموظفين المحترفين والمتخصصين في كل التخصصات المتعلقة بإدارة المعارض وستعمل الاستعانة بأحدى هذه الشركات على مكن قسم العلاقات العامة من التنسيق والتخطيط لكل التفاصيل الخاصة بالمعرض مع تحقيق أقصى استفادة من كل المصادر المتاحة مما يساعد على توفير أكبر قدر من الوقت والمال.

مذكرة المنظم:

بما أنه سيتم اتفاق مبلغ كبير من الأموال خلال عملية إدارة المعرض. فعند قيامك بالاستعانة بمثل هذه الشركات. تأكد من أن هذه الأموال قد تم إدراج بيان بها في مذكرة واضحة وشاملة وأن الاتفاق التي سلبته يحتوى على كل التفاصيل.

خاتمة:

تعد المعارض طريقة جيدة جداً للترويج لصورة إحدى المنظمات بشكل إبداعي جيد. فهي طريقة رائعة للاتصال بشكل مباشر مع العملاء والجمهور ووسائل

الإعلام تعمل أيضا على إظهار المعارض والمنتجات أو الخدمات المعروضة في أفضل صورة.

لأن هذه المعارض أيضا مكلفة لذا فإنه يجب التفكير بعناية في كل ما من شأنه العمل على إنجاح العرض مسبقاً بالإضافة إلى تقديم التفسير لكل النفقات التي سيتم انفاقها خلال فترة الإعداد للمعرض. أيضا هناك بعض القرارات الهامة التي يجب اتخاذها للقيام بأية تغييرات تظهر أهميتها. وكيفية القيام بذلك في حدود الميزانية وكأى عمل للعلاقات العامة، فإن الانتباه للتفاصيل شيء في غاية الأهمية لضمان النجاح.

دائماً: المعرض الأول يكون دائماً هو الحدث الأسوأ. ولكن مع اكتساب الخبرة يصبح من السهل القيام به بعد ذلك.

### الترويج والدعاية:

يغطي الترويج والدعاية مدى واسع من الأحداث من أول عقد الندوات والمؤتمرات والاجتماعات السنوية وحتى الحملات الصحفية. وتعتبر إدارة الترويج والدعاية من مواضع عمل العلاقات العامة التي أصبحت أكثر تعقيدا وأكثر تطوراً خلال العقد الأخير.

وكما هو الحال مع المعارض والعروض فإن إدارة الترويج والدعاية في العموم يمكن أن تكون من أكثر أدوات العلاقات العامة فعالية وأحد الأدوات التي أصبحت شائعة الاستخدام الآن.

### البرنامج:

أية مناسبة أو حدث مهما كان الشكل الذي تتخذه يجب أن يكون لها برنامج محدد، دون هذا البرنامج من المستحيل أن تتم ادارتها بنجاح. أيضا بدون وجود برنامج ولو حتى برنامجا بسيطا فإن الضيوف والحاضرين الآخرين ستعيبهم الحيرة والإحباط ولن

يمكن تحقيق أهداف المناسبة مما يؤدي إلى أن يظهر مسئول العلاقات العامة بشكل غير محترف، بعض البرامج ستكون رسمية وبعضها غير رسمية وفقاً لطبيعة الحدث.

### الخصائص وأنواع المناسبات:

#### أولاً:

١- الاجتماعات السنوية: سوف تتباين الأماكن التي يتم فيها عقد الاجتماعات السنوية من الفنادق أو القاعات العامة إلى قاعات المعارض الكبيرة أو مواقع المؤتمرات وجميعها يجب أن يمكن الوصول إليها بسهولة من قبل الأفراد أو المساهمين.

٢- ويتم تحديد كم الإعلان المسبق بالاجتماع والوسائل التي يتم استخدامها للدعوة إلى هذا الاجتماع السنوي العام أما داخل لائحة المنظمة أو وفق الشروط القانونية للشركة.

#### ثانياً: المؤتمرات:

١- وسيلة جيدة للاتصال المباشر مع توافر الكثير من الفرص للعلاقات العامة الجيدة.

٢- تغطي المؤتمرات مجموعة من الموضوعات التي لها سمة مشتركة.

٣- وهي مزيج من الكلمات الشفهية (جلسات كاملة - وورش عمل - وأنشطة فرعية) والعروض السمعية والبصرية والعروض التقديمية بالإضافة إلى المواد المكتوبة (الأبحاث التي يتم توزيعها، والعروض وبعض الأحيان. معارض تجارية صغيرة وهي تميل إلى أن تكون غير شخصية ويتم عقدها في قاعات كبيرة لها منصة للجلسات الافتتاحية وإلقاء الكلمات.

٤- يمكن أن تكون المؤتمرات معقدة وكبيرة للغاية (مثل المؤتمرات السياسية لأحد الأحزاب) وتمتد لخمسة أيام وتتضمن أنشطة جانبية (مثل اللقاءات الفرعية

والمحادثات والاستقبالات) والتي تمثل توابع الجلسات الرئيسية أو يمكن أن تكون بسيطة تمتد ليوم واحد مع عدد من المتحدثين وجلسة عمل واحدة أو جلسة رسمية كاملة.

عدد المشاركين ١ - من ١٥٠ فرد كحد أدنى إلى عدة آلاف

٢ - المتوسط ٣٥٠ إلى ٤٥٠ شخص.

### التوقيات والفصول:

١ - معظم المؤتمرات الكبرى يتم عقدها في الخريف والفترة من سبتمبر إلى أواخر أكتوبر أو بداية توفير تعتبر في الشهور المفضلة لعقد المؤتمرات.

٢ - المؤتمرات الأكاديمية وتلك التي تعقد في الجامعات فيتم عقدها في العادة في إجازة الصيف الطويلة.

الاستمرارية: تستمر المؤتمرات في العادة ما بين يومين وأربعة أيام بينما يتم عقد المؤتمرات السياسية والتجارية خلال الأسبوع ويمكن أن تمتد حتى ستة أيام.

### تجهيزات الإعاشة:

١ - عند اختيار المؤتمر يجب أن يتم وضع هذا في الاعتبار - توافر أماكن السكن في الفنادق يعتبر من العوامل الأساسية عند اختيار المكان.

٢ - إذا تم عقد المؤتمر في إحدى الجامعات، يتم في العادة استخدام المدينة الجامعية للطلاب وهي أرخص من الفنادق وأكثر اتساعاً.

### الرسومات والمصروفات:

يقوم أعضاء المؤتمرات في العادة يدفع بعض الرسوم التي قد تشمل على بعض الزيادات إلا أن الواجبات وتكاليف السفر وبعض تكاليف الإعانة والمبيت تكون غير مضمنة في الرسوم المدفوعة. وضيوف المؤتمر يتقاضون في العادة مصروفات السفر

بالإضافة إلى دفع رسم اشتراكهم في المؤتمر إلا إذا لم يتنازلوا عنها. ويمكن أن تكون هذه المصروفات باهظة. خاصة إذا كان أحد ضيوف المؤتمر يعيش في مكان بعيد عن مكان انعقاده.

ترتيب السفر: معظم الأعضاء الأجانب يسافرون عن طريق الطائرة. وهو الأمر الذي يكون من مسئولية منظمي المؤتمر.

### **السفر عن طريق الطائرة:**

إذا كان مكان المؤتمر في الخارج فإن إحدى خطوط الطيران المحددة عادة شركة الطيران الحكومية للبلد المضيف تمنح خصومات خاصة على تذكرة الطيران للضيوف. ولكن على طائرات هذه الشركة فقط. ومن المفيد للغاية التحقق من هذا الأمر.

### **السفر بالقطار:**

بعض شركات السكك الحديدية قد توفر «خدمة المؤتمر» مع تقديم خصومات خاصة على التذاكر لأعضاء المؤتمر داخل هذا البلد. تحقق من الشركات المناسبة للتأكد من توافر مثل هذه الخدمة.

### **الرعاية:**

قد تكون محظوظاً إذا وجدت راعياً كبيراً للمؤتمر بأكمله. وهذا الراعى يتوقع بالطبع أن يظهر اسمه بوضوح أثناء المؤتمر. وإذا كنت ستحصل على هذه الرعاية فإنك يجب أن تنسق مع قسم العلاقات العامة لدى الراعى الرسمى للمؤتمر.

### **المتحدثون:**

١ - يعتبر المتحدثون الرئيسيون من الأركان الأساسية للجلسات الكاملة الرئيسية وهؤلاء الأشخاص يعملون على تعزيز البرنامج ويساعدون على جذب الأعضاء.

٢- المتحدثون الرئيسيون يجب أن يتم اختيارهم بعناية ولا يجب أن يكون مشهورين فقط وإنما يجب أن تتوافر لديهم الخبرة والمعرفة بالمجال الذى يعملون به كما يجب أن يكونوا متحدثين لبقية أمام الجمهور.

### آلات العرض:

١- يمكن لمستوى المساعدات البصرية وتجهيزات الصوت أن يصنع فارقا كبيرا بين مؤتمر جيد ومؤتمر عادى.

٢- تعرف على نوع التجهيزات والأدوات التى ينوى المتحدث استخدامها. مثل صندوق الشرائح/ جهاز كمبيوتر متصل بالشبكة إذا كنت تنوى استخدام الانترنت.

البرامج الاجتماعية: معظم المؤتمرات تحتوى على برامج اجتماعية مثل حفل استقبال فى الليلة الأولى إلى مجموعة من الحفلات أو عشاء فاخر أو تقديم جوائز أو جولات وزيارات وفى بعض الأحيان يكون هناك برنامج منفصل لمرافقى الوفود. وقد يكون هذا البرنامج رحلة إلى موقع سياحى أو جولة تشويق أو برنامج صغير يمتد ليوم أو يومين.

### ثالثاً: الندوات وورش العمل:

- ١- تناقش فى الغالب موضوعا واحدا.
- ٢- عدد المشاركين ما بين ٢٥ - ٥٠.
- ٣- تحتاج إلى تخطيط المؤتمر فى كل شىء.
- ٤- تستمر أحيانا ليوم أو يومين.
- ٥- تميل ورش العمل إلى تقسيم المشاركين إلى مجموعات أصغر وتشتمل على مشاركة نشطة وفعالة من جميع الحاضرين.
- ٦- يمكن أن يتم فى أجنحة الفنادق وقاعات المحاضرات أو أماكن أخرى.



٧- المتحدثون في الطبيعي أقل في العدد وفي المكانة.

٨- يمكن أن يفى الفندق بتجهيزات الإعاشة.

٩- يجب أن يحصل المتحدث الرئيسى على مقابلة بالإضافة إلى اعاشته طول مدة الندوات.

١٠- يدفع المشاركون في الندوات وورش العمل رسوما للاشتراك بينما المتحدث الرئيسى يحصل على مقابل ما.

١١- كثير من الفنادق سوف توفر لتجهيزات الأزمة للحديث إلى المشاركين إلا أنك يجب أن تتحقق من هذا الأمر أولا. فقد لا تكون هذه التجهيزات على المستوى المطلوب أو المناسب كما أن الفندق قد يطلب نفقات اضافية مقابل استخدام هذه المعدات.

١٢- الزيارات: تتطلب جميع أنواع الزيارات درجة من التخطيط والتنظيم، وذلك وفقا لنوع الزيارات ووضع الزائر والحصول على جميع المعلومات الصحيحة بحيث تنجح الزيارة يعد أحد أهم الأدوار الأساسية للعلاقات العامة. سواء كانت الزيارة من أجل عميل ما أم داخل المنظمة. يمكن أن تؤدي الزيارة الناجحة إلى نتائج مبهرة لسمعة وصورة المنظمة عن طريق وضعها بقوة أمام الجمهور ومنحها رونقا ومظهرا مشرفا وتعمل الزيارة على رفع سمعة المنظمة إذا نجحت وتعمل على تدميرها إذا حدث العكس.

١- زيارات الشخصية المهمة جدا تتطلب:

• الجدول الزمني الذى يجب الالتزام به.

• إجراءات الأمن الضرورية.

• مستوى من البروتوكول المعين يجب الحرص عليه.

٢- الشخصيات الأجنبية المهمة: مثل أحد السفراء أو الدبلوماسيين تحتاج هذه

الزيارة إلى بعض المعلومات من هيئات محلية مثل الشرطة والإدارة المحلية في منطقة الزيارة.

### ٣- الزيارات الرئاسية:

- يكون التأمين هو الاعتبار الرئيسى.
- هناك عدد من الهيئات والإدارات سوف تشترك في الأمر.

### ١٣- الرعاية والأنشطة التعليمية:

#### الرعاية:

- ١- هى صفقة تجارية تهدف إلى مصلحة كل من الطرف الراعى والطرف المشمول بالرعاية... وهى عنصر منفصل من عناصر التسويق.
- ٢- ومبدأ الرعاية هو نفس مبدأ المناصرة. إلا أنه لم يعد الآن قاصرًا على شخص واحد.
- ٣- الرعاية هى توفير الموارد (سواء مادية أو عينية) لأحد الأنشطة المستقلة فى مقابل بعض الفوائد المتوقع الحصول عليها من جراء هذا الدعم.
- ٤- هناك الكثير من أمثلة الرعاية اليوم. مثل (رعاية الأشخاص فى لعبة أو رعاية احدى الحفلات الموسيقية إلى توفير الرعاية لفريق كرة قدم فى الدورى لموسم كامل. أو للمنتجات القومية أو حتى بعض المنافسات المحلية من أى نوع.
- ٥- والرعاية لها أسباب مختلفة أما من أجل أنشطة خيرية أو من أجل مصلحة تجارية فقط أو مزيج من الاثنين.

#### الإعانة:

أفضل وصف للرعاية التى تقدمها الحكومة هى الإعانة. ومن الإعانات الحكومية تمويل يتم توفيره من خلال وزارة الشؤون الاجتماعية من أجل قضايا مختلفة سواء كبيرة أو صغيرة. هيئة الآثار وتعتبر شكلا آخر من أشكال الإعانة.

### الدعاية:

شكل آخر من أشكال الرعاية. وهنا يتم دفع التمويل لاحدى المنظمات أو الأشخاص في مقابل أن يستخدم متلقى هذا التمويل عناصر محددة. تكون عادة ملابس أو أدوات رياضية يوفرها الراعى. من الأمثلة على هذا الأمر. تقديم شركة Land Rover للسيارات التى تم استخدامها فى بعثة عبور الصحراء واستخدام ملابس معينة واطعمة محفوظة محددة فى بعثة تسلق قمة افرست.

### الشهرة:

فى بعض الأحيان لا يرغب الراعى فى الحصول على شهرة كبيرة. ومن الحالات التى يمكن أن توضح هذا الأمر الحالة التى قامت فيها شركة كادبورى وشووبس برعاية مسابقة رسوم الأطفال الناجحة للغاية كل عام لفترة محددة مع قدر صغير نسبيا من الدعاية والتغطية الإعلامية خارج المدارس.

إلا أن مكسب الشركتين كانت كبيرة للغاية سواء من التلاميذ كأفراد أو من المدارس وزادت شهرتها بشكل كبير.

### ما السبب فى تقديم الرعاية:

يجب على الشركات أو المنظمات أن تعرف ما هو السبب وراء تقديم هذه الرعاية وما هى الفائدة العائدة عليها.

١- الأسباب التجارية لتقديم الرعاية هى تعريف قطاع عريض من الجمهور باسم المنظمة أو المنتج أو الشركة والقيام بذلك بشكل متكرر.

٢- من الجديد أن يراها الجمهور وهى تدعم أحد الأنشطة المحددة.

٣- الذبوع والشهرة. تحقق الرعاية الذبوع من خلال تردد اسم الشركة حيث يظهر الراعى كريما يمنح المتعة والترفيه لكثير من الأشخاص. ولهذا سوف يبدوا فى مكانة أعلى، يمكن أن يكون لها تأثير جيدا للغاية على منتجات المنظمة أو الخدمات التى تقدمها.

## أشكال الرعاية:

### ١ - الكتب والمطبوعات: يأخذ شكلا:

- يتم رعاية الكتاب بالكامل من أجل النشر.
- نشر مشترك وفي هذه الحالة يقوم الناشر بطباعة وإخراج الكتاب ثم مشاركة تكاليف الإنتاج والتوزيع مع الراعى. ويمكن للناشر بيع الكتاب ويمكن للراعى توزيعه بدون مقابل.

٢- المعارض والمناسبات: تتم في العادة تحت رعاية الاتحادات التجارية والناشرين والمنظمات التجارية والجمعيات المحترفة. وتكون في العادة مزيج من العلاقات العامة ومبادرات العمل.

٣- الفنون والثقافة: كانت الفنون دائما تعتمد على الرعاية. والمعونات الحكومية التى تقدم من خلال رعاية مجلس الفنون لم تكن كافية ابدا. لذا أصبحت الرعاية الآن مقبولة كعرف في هذا المجال سواء لموسم ثقافى أو لفرد أو لمعرض.

٤ - القضايا والأنشطة الخيرية: من المفيد رعاية نشاط خيري أو قضية معينة، ويمكن هذا بسيطا للغاية ويأخذ شكل تخصيص جزء من سعر بيع منتج أو خدمة إلى النشاط الخيري أو رعاية تصوير إعلان أو الدفع مقابل تخصيص مساحة إعلانية.

٥ - البعثات والأنشطة الخاصة: أى مسابقة تكون مكلفة جدا لتوفير المعدات اللازمة لها وتنفيذها وتعتمد على الدعم المالى أو على الدعم العيني في شكل أطعمة وملابس أو معدات في المقابل توفر هذه الأنشطة للراعى بعض الدعاية بالإضافة إلى أية منافع متعلقة ببحث وتطوير منتج جديد يتم اختياره وتجربته في الظروف الطبيعية.

٦- الرياضة: هى أكبر أجزاء الأنشطة في الرعاية وتكون الرعاية من أكثر من منظمة أو شركة بعضها يوفر الرعاية العينية والبعض الآخر يوفر الرعاية المادية، لقد أصبحت السيارات والسائقين بمثابة مصدر غنى جدا للاعانات لكثير من

المنتجات المرتبطة برياضة سباق السيارات. أيضا تحمل ملابس لاعبي كرة القدم شعار الشركة الراعية والعلامات التجارية للمنتجات.

٧- الأحداث المحلية: تقوم الشركة القومية التي لا فروع محلية في محافظات مختلفة برعاية الأحداث المحلية أو الإقليمية، مثل إحدى المسابقات أو العروض التي تجرى في محافظة أو أكثر من محافظة متجاورة.

٨- الجوائز المهنية: هناك الكثير من الجوائز التي يتم منحها أما للأشخاص أو الشركات والمنظمات والتي استمرت في التواجد لفترة طويلة. مثل هذه الجوائز في مجال الاعلام جائزة أحسن مصور فوتوغرافي أو صفحى أو أحسن جريدة وغيرها من الجوائز الأخرى.

٩- جوائز الخدمة العامة والأهلية: مثل هذه الرعاية لصالح المصلحة العامة عن طريق السلطات المحلية أو السكان المحليين أو السكان المحليين أو مجتمع الأعمال المحلي، من أمثلة هذه الرعاية تشجير منطقة قاحلة أو تنظيف احدى المناطق غير النظيفة.

#### ١٠- الأنشطة التعليمية:

١- قد تكون الرعاية أيضًا استثمارا في مجال التدريب والتعيين. فهناك مناصب للاستاذية في الجامعات لم تكن لتوجه دون رعاية في مجال الأعمال. كثير من الشركات تقدم منح سفر ومعارض ومنح إعانة على الدراسة ومنح بحث وكثير من أشكال المساعدات الأخرى والتي تكون مرتبطة بالمجال الذي قدم المنحة.

٢- ومن الأمثلة الحديثة على هذا النوع من الرعاية العمل البحث الذي قامت بتنفيذه جامعة في بريطانيا لشركة جاجورا للسيارات والذي ارتبط بتصميم سيارة جاجورا جديدة أصغر حجما.

٣- بعض الشركات الأخرى قد تقدم المعدات المناسبة أو حتى غرف كاملة يتم

تجهيزها بالمعدات والأثاث للمدارس والكليات أو تقدم الكؤوس والمكافآت أو الجوائز الأخرى للتلاميذ الناجحين.

١١- الهيئات القومية المانحة: يمكن أن نصف هذا على أنه شكل جديد من أشكال الرعاية قائم بذاته كما يمكن أن يوصف كنوع من الإعانة أو حتى الناصرة.

١٢- التقييم:

١- تقيم كيف كانت الرعاية لكل من مقدم الرعاية والشمول بها؟

٢- لابد وأن تكون قيمة قابلة للقياس وذات أثر محسوس.

١٣- ماهي الكتابة التجارية؟

١- القواعد العامة للكتابة التجارية؟

- أساليب الكتابة الجيدة تعتبر شيئاً أساسياً لجميع العاملين في مجال العلاقات العامة وليس فقط من الضروري أن يكون الخط واضحاً ومقروءاً دون أية أخطاء املائية وإنما تعمل أيضاً قدرة الشخص على التعبير عن نفسه بوضوح وسهولة على الورق على إظهار حرفية هذا الشخص في عمله. والأمر الأخير من الأشياء الأساسية عندما يتعلق بكتابة أحد المقالات التي سيتم نشرها.

- التقارير والخطابات والعروض والمذكرات الواضحة والمنطقية الموجزة جميعها وسائل ضرورية لتوضيح توصيات الكاتب. وهي لا تتعلق فقط بمجال النشاط وإنما توضح أيضاً قدرة الكاتب على التفكير المنطقي المعقول.

- عند كتابة أى شئ هناك اعتباران يجب وضعهما في الحسبان:

١- القارئ: وهو في العادة شخص مشغول - سيقوم في الغالب بتصفح العمل المكتوب بشكل سريع ويحتاج إلى الحصول على النقاط والتوصيات الأساسية بوضوح حتى يمكنه تجميع الصورة العامة بشكل سريع.

٢- المنشور: أى مقال أو ورقة أو مطبوعة يجب دائما أن تكون منطقية في مظهرها يمكن الرجوع إليها بمتهى السهولة وخالية من اللغة الاصطلاحية.

#### ١٥- إدارة الأزمات:

س: ماهى إدارة الأزمات؟

إدارة الأزمات هى القدرة على التكيف مع حالات الطوارئ التى قد تنشأ بطريقة تمكن المنظمة من تجنب أقصى قدر من الضرر الذى يمكن أن يحدث - أيا كانت الظروف.

س: ماهى أثر غياب التخطيط لإدارة الأزمات؟

يمكن أن يكون لغياب التخطيط وإدارة الأزمات تأثير مدمر على صورة المنظمة ومصداقيتها وسمعتها وعلى معنويات العاملين سواء كانت المنظمة احدى الهيئات الحكومية أو مؤسسة دولية أو شركة صغيرة. وبسبب أن المنظمة غالبا لا تعمل فى نشاط «مرتفع المخاطر» بالمعنى الحرفى للكلمة فإن هذا لا يعنى أنه لن توجد أبدا لحظات ستوجه فيها المنظمة حالة طوارئ من أى نوع ومن الجيد الاستعداد لمواجهة هذه اللحظة.

#### وبعد الإنتهاء من الأزمة:

١- يمكن أن تكون عواقب الأزمات فى بعض الأحيان فوضوية وممتدة ويجب أن يمتد عمل فريق الأزمات لبعض الوقت بعد الإنتهاء من الأزمة ولكن فى شكل مختلف، للتكيف مع جميع أوجه الأزمة.

٢- أن التعامل الحذر والكفاء مع جميع قضايا العلاقات العامة المرتبطة يمكن أن يخفف بشكل كبير من أية عواقب أو انطباعات خاطئة تكون قد نشأت من الأزمة.

## ١٦- التعامل مع وسائل الإعلام:

تختلف وسائل الإعلام - المرئية منها والمسموعة - عن الصحافة فهي لها مميزات وعيوب خاصة. وهناك شيء واحد مشترك بين الإذاعة والتلفزيون وهو أن ما يقدمه هو شيء وقت إلا إذا تم تسجيله.

بينما الصحف يمكن قراءتها مرات ومرات، ومحتوى الصحف يمكن أن يتحول إلى أخبار قديمة بمنتهى السرعة (فاخبار الأمس تعتبر تاريخاً) إلا أنه يمكن حفظها واستعادتها مرة أخرى، وإذا تم استخدامها وسائل الإعلام بالشكل المناسب فإنها يمكن أن تكون مفيدة للغاية في مجال العلاقات العامة. حيث يتم نقل وسائل معينة عبرها إلى جمهور عريض وذلك إذا تم التعرف تماماً والإحاطة بسماتها وخصائصها الفريدة.

## ١٧- التطورات التكنولوجية الجديدة:

تتغير تكنولوجيا المعلومات بشكل سريع ليس في مجال الكمبيوتر فقط وإنما أيضاً في مجال الاتصالات على وجه العموم. وهناك كثير من المفاهيم الجديدة التي بدأت تدخل إلى الخدمة والتي سيكون لها تأثير كبير على العلاقات العامة.

والإنترنت - والتي تعرف أيضاً بشبكة الويب العالمية - لها مردود وتأثير هائل على وسائل وأساليب الاتصال في جميع أنحاء العالم. كاداة للتسويق والعلاقات العامة. وعلى الرغم من أن البعض يراها وسيلة بسيطة للاتصال. فإنها لغير المحترفين يمكن أن تكون مثيرة للحيرة والإرباك.

## استخدامات الإنترنت:

١- البحث للتعرف على التطورات والأساليب والطرق والمنتجات الجديدة بالإضافة إلى آراء العملاء والمنافسين.

٢- الاتصال: لتوفير اتصال رقمي، سواء إلكتروني (عن طريق البريد الإلكتروني) أو عن طريق التلفون.



٣- التجارة: حيث تدعم الإعلانات والمبيعات والتسويق الإلكتروني للخدمات والسلع على مستوى العالم.  
فعلى سبيل المثال:

[www.tiptop.com.eg/internet/help.html](http://www.tiptop.com.eg/internet/help.html)

١ - www = شبكة الويب العالمية.

٢ - tiptop.com = اسم الشركة.

٣ - eg = موقع الشركة.

٤ - internet = الدليل الذى يحتوى على الملف.

٥ - help.html = اسم الملف المحدد.

#### ١٨ - التخطيط ووضع البرامج:

١- إذا لم يكن هناك برنامج لعمل العلاقات العامة فإنها ستميل إلى أن تصبح مشوشة.

٢- إذا كان تعريف معهد العلاقات العامة لمفهوم العلاقات العامة يشتمل على الآتى: هى الجهد المقصود المخطط والمستمر لإرساء والحفاظ على تفاهم متبادل بين المنظمة والجمهور.

٣- البرنامج: يجب أن يتم تصميم البرنامج ليستمر لفترة معقولة من الزمن ١٢ شهرا مثل هذا البرنامج يعتبر مهمة معقدة ويجب أن يتناول استراتيجية خاصة بنشاط العلاقات العامة.

٤- عند تخطيط برامج العلاقات العامة هناك عدد من النقاط يجب وضعها فى الاعتبار.

### ١- الأمور غير المتوقعة:

يجب أن يتم تخطيط أى برنامج بشكل مسبق لفترة لا تقل بالطبع عن ثلاثة أشهر ويجب دائماً ترك مساحة حرية حتى يمكن التعامل مع الأمور غير المتوقعة. في العادة تقع جميع الأمور - خاصة المشاكل - في نفس الوقت فهي لا تأتي فرادى، لذا لا تحاول أبداً أن تعمل بشكل يومى دون تخطيط.

### ٢- المرونة:

اسمح بوجود بعض المناسبات وهي التي تقع في مواعيد منتظمة مثل نشر الدورية الخاصة بالشركة وإصدار التقرير السنوى والمعارض الخاصة بالمنظمة وغيرها المناسبات الأخرى.

### ٣- ترتيب الأولويات:

من أجل تحقيق أفضل النتائج عن طريق:

١- الموارد البشرية اللازمة.

٢- الخامات.

٣- الموارد المالية.

### ٤- الموازنات:

يجب أن تقدم أقسام العلاقات العامة في الشركات بتقديم برامج واضحة التكلفة للإدارة.

### ٥- السيطرة على البرنامج:

أفضل سيطرة على البرنامج تكون من خلال استخدام نظام متابعة يومى أو أسبوعى. وفيما يلي مثالين لوسائل التحكم والسيطرة.

## ٦- الجداول الزمنية:

تستخدم كمقياس لأي عمل مستقبلي وهي تساعد بالإضافة إلى ذلك في حساب المصروفات والتكاليف. ويمكن أن يتم جمع ومقارنة الجداول الزمنية وحساب إجمالي التشغيل ومقارنته بأي إجمالي مستهدف.

## ٧- أرقام الوظائف:

تفيد في السيطرة على التكاليف عن طريق تحديد جميع الفواتير والطلبات المرتبطة وأرقام الوظائف تساعد على فصل وتحديد العناصر لمراكز التكاليف من أجل المخصصات.

## ٨- التقييم والتقويم:

١- في مجال العلاقات العامة، إذا لم تكن الأهداف قد تم وضعها وتم إجراء بعض التقييم والتقويم التالي. فمن المستحيل أن نجزم إذا كانت الأهداف تم تحقيقها أم لا. أو أن نعرف مدى فعالية هذا البرنامج على وجه التحديد. بالنسبة لهذا الموضوع أو مدى نجاح عمل العلاقات العامة.

٢- بدون الأهداف لا يمكن أن يكون هناك تقييم والتقييم هو الذي يوضح بجانب التقييم مدى فعالية وواقعية عمل معين في تحقيق الأهداف التي تم وضعها. إذا عرفت الإدارة ما الذي تريده من العلاقات العامة فإنها ستوقع منها أن ينتج العمل نتائج قابلة للقياس.

## ماهي طرق التقويم؟

١- الملاحظة والتجربة.

٢- التقارير والتحليل.

٣- البحث.

### ماهى مصادر التقارير؟

- ١- الشكاوى.
  - ٢- الأفكار والمقترحات.
  - ٣- التقارير والتوصيات.
  - ٤- القصاصات الصحفية - سواء كما أو كيفا.
  - ٥- مراقبة وسائل الإعلام المذاعة.
  - ٦- الكتب والمقالات والتحليلات.
  - ٧- تقارير لجنة الإدارة المحلية واللجنة البرلمانية.
  - ٨- محاضر وملاحظات الاجتماعات.
  - ٩- الحوارات - أقل من المصادر دقة إلا أنها تعطى الكثير من المؤشرات بعض الأحيان.
- البحث: تعتبر أبحاث السوق هى تقريبا أكثر الوسائل المستخدمة فى مجال العلاقات العامة. ويتم القيام بها لتقييم.
- ١- التغير فى الاتجاهات والمفاهيم.
  - ٢- تحسين الوعي والإدراك بالسوق.
  - ٣- تغيير الصورة: وقبل تنفيذ أى برنامج يجب أن يكون هناك بعض البحث المبدئى لإرساء نقطة بداية. يعمل هذا على تقديم صورة للوضع الحالى. والأساس الذى سينطلق منه العمل.



## الجزء التطبيقي



## ميثاق معهد العلاقات العامة للممارسة الحرفية

(يوليو ١٩٩٨)

### مقدمة

قام معهد العلاقات العامة بوضع ميثاق الممارسة الحرفية لوضع معايير من شأنها - كما يأمل المعهد - أن تعمل على إرساء علاقات جيدة وتحسين سمعة الشركات بواسطة القائمين على العلاقات العامة. هناك أيضًا بعض المواثيق العالمية الأخرى للممارسة الحرفية والتي حازت على دعم ومساعدة المعهد. ويرتبط الميثاق بأعضاء المعهد وهو خاضع للمراقبة المستمرة. وآخر مراجعة تم اعتمادها من قبل الاجتماع السنوي العام كانت سنة ١٩٩٨. وهذه الإرشادات يجب أن تستخدم جنبًا إلى جنب مع ورقة التوجيهات والممارسات المقترحة التي يصدرها المعهد من حين لآخر. وهي تهدف إلى مساعدة الأعضاء في تفسير هذا الميثاق، ولكن يجب أن نركز على أنه ليس من الضروري العمل بها جميعًا. فالظروف يمكن أن تختلف والأمر يرجع للأعضاء في قياس نوع الممارسة مقارنة بالمعايير التي وضعها ميثاق الممارسة.

ويتم التحقيق في الشكاوى التي تأتي من أفراد أو منظمات ويكون سببها الأسلوب الإنشائي والخطابي المستخدم في الميثاق، من قبل لجنة الممارسة الحرفية والتي - إذا تأكدت من صحة الشكاوى - تقوم بتحويلها إلى لجنة النظام لاتخاذ اللازم. والميثاق ليس بديلاً بأي حال من الأحوال عن القانون وإذا كان أي فرد يسعى إلى مقاضاة أحد الأعضاء فيجب عليه القيام بذلك من خلال إجراءات التقاضي العادية.

لا يعتبر التحكيم جزءًا من مهام لجنة الممارسات الحرفية، ولكن اللجنة يمكن في بعض الأحيان أن تعين ثلاثة من الحاصلين على زمالة المعهد للعمل كمحكمين، بشرط موافقة جميع أطراف النزاع أولاً، حتى يلتزموا بالنتائج.

كما أن اللجنة لا تعلق على أية مصروفات يتكلفتها العضو، حيث إن هذه



المصروفات خاضعة للعديد من العوامل الخارجة عن سيطرة المعهد. ويتم في العادة التفاوض حول شروط العمل أولاً، لذا يجب الإلتزام بها.

في الوقت الذي تقوم فيه اللجنة بفحص الشكاوى المقدمة من غير الأعضاء ضد الأعضاء، فإن اللجنة لا تكون قادرة في العادة على فحص الشكاوى المقدمة من الأعضاء ضد غير الأعضاء.

### الممارسة المتعلقة بأداء العلاقات العامة :

سوف يكون العضو:

١ - ١ لديه واجب إيجابي نحو المحافظة على أفضل المعايير في العلاقات العامة والتعامل بنزاهة وأمانة مع صاحب العمل والعملاء (السابقين والحاليين) والزملاء والمسؤولين، ومع مهنة العلاقات العامة والمهن الأخرى والموردين والوسطاء ووسائل الاتصال والموظفين والعامة.

يركز هذا البند على حقيقة أن الميثاق ينطبق على علاقات الفرد مع أنواع مختلفة من الجمهور. وما ذكر قد لا يكون كاملاً.

١-٢ مدرّكاً ومتفهّماً وموافقاً على الإلتزام بهذا الميثاق، وأى تعديل يطرأ عليه وأية موائيق أخرى يتم إدراجها إليه، ومطلعاً بشكل منتظم على محتوى وتوصيات أية توجيهات أو إرشادات يصدرها معهد العلاقات العامة، وسيكون عليه أن يخضع للممارسات الجيدة التي وردت في هذه التوجيهات أو الإرشادات.

على الأعضاء واجب إيجابي نحو اتباع الميثاق، ومتابعة أية تغييرات قد تطرأ عليه والإلتزام بأية إرشادات أو تفسيرات قد يقرها مجلس المعهد من حين إلى آخر ويعلن الأفراد بها، والعضوية متوقفة على هذا الأمر.

١-٣ مطبقاً لهذا الميثاق ومتعاوناً مع الزملاء لفرض القرارات في أى موضوع ينشأ من تطبيقه، والعضو الذي يُعرف تسببه في أو يسمح لمراءوسيه أن يتصرفوا بطريقة لا تتماشى مع الميثاق يعتبر طرفاً في هذا التصرف وسوف يعتبر متتهكاً للميثاق.

والأفراد الذين تم تعيينهم من مقبل أحد الأعضاء ويتصرفون بطريقة لا تتماشى مع الميثاق يجب أن يقوم هذا العضو بتقويمهم.

إن المسؤولية نحو تنفيذ الميثاق والمبادئ التي يتضمنها لا تنطبق فقط على سلوك العضو الشخصي. حيث إنه على العضو واجب الاهتمام بعمله أو صاحبه شركته وهو الأمر الذي يتضمن تأثيره الذي يمارسه على الآخرين خاصة الأعضاء الآخرين من العاملين لديه ومن الزملاء.

#### لن يقوم العضو بـ:

يعتبر هذا بنداً شاملاً. إذا شوهد أحد الأعضاء في وضع مشين، فإن هذا السلوك قد يضر بالمعهد أو بمهنة العلاقات العامة. ولكن حتى إذا كان هذا السلوك انتهاكاً لهذا البند، فإنه يجب أن يتم الحكم عليه في ظل الظروف الخاصة بالحالة.

#### الممارسات المتعلقة بالجمهور ووسائل الإعلام والمهن الأخرى:

##### سوف يقوم العضو:

٢-١ ممارسة أنشطة مهنته مع الوضع في الاعتبار مصالح الجمهور.

التركيز هنا على أهمية السلوك المسئول من قبل موظف العلاقات العامة، ومصلحة الجمهور ليس من السهل تعريفها؛ فقد يكون أحد المنتجات من مصلحة جزء من الجمهور ولكنه يتعارض مع مصلحة جزء آخر من الجمهور، ويدعو الميثاق إلى اتخاذ مواقف مسئولة ومعقولة نحو جميع أنواع الجماهير.

٢-٢ بالالتزام بواجب إيجابي طوال الوقت نحو احترام الحقيقة وعدم العمل على نشر الأكاذيب أو المعلومات المضللة عمداً أو بسبب قلة الاكتراث، بالإضافة إلى الاهتمام المناسب بالتحقق من المعلومات قبل نشرها.

من المفيد التركيز على أن البند ينطبق سواء كان العضو صاحب عمل أم مجرد موظف.

٢-٣ بضمان أن الاهتمام الفعلي - أو في الغالب تضارب المصالح - في أية منظمة يعمل بها يتم توضيحه بالشكل المناسب.

يجب على العضو الذي يمثل العميل أو صاحب العمل أن يوضح مصلحة هذا العميل عند القيام بالعرض التقديمي بطريقة مباشرة وغير مضللة. استخدام شركة «كواجهة» أو استخدام اسم يقترح شيئاً مختلفاً عن ذلك الخاص بالعميل أو صاحب العمل هو شيء غير مسموح به.

٢-٤ بتحديد واحترام المواثيق الخاصة بالمهن أو المؤسسات الأخرى عند الاشتراك في العمل مع هذه المهن أو المؤسسات.

لا يتم أداء عمل العلاقات العامة بشكل منفصل في عزلة، كما هو الحال مع بعض المهن الأخرى، فالعضو قد يعمل عن قرب مع أحد الصحفيين - مثلاً - أو مع أحد المحاسبين أو المحامي، ولذا يجب عليه الانتباه إلى عدم الإضرار بهم أو بعملهم.

٢-٦ باحترام أية مواثيق تشريعية أو تنظيمية قامت بوضعها سلطات أو مؤسسات أخرى وثيقة الصلة بأعمال صاحب العمل أو العميل، أو تم اتخاذها نيابة عنهم. يعتبر هذا تحذير حول الكثير من الأنظمة والمواثيق - التطوعية أو التشريعية - التي قد تكون وثيقة الصلة بإجراء متوقع. يجب على الأعضاء أن يبحثوا عن ويتأقلموا مع هذه التنظيمات والمواثيق، وليس أن يتجنبوا فقط خرقها، ولكن يجب أن يحذروا صاحب العمل أو العميل من القيام بذلك.

٢-٦ بضمان أن المصالح المادية والمعنوية لجميع الأعضاء من الأفراد والمديرين والمشرفين والمستشارين في شركته أو في محل عمله الذين يشغلون مناصب عامة قد تم تسجيلها في سجل المصالح. وهؤلاء يشملون الأعضاء في مجالس الشعب أو الشورى أو المجالس المحلية أو غيرها من المناصب العامة.

يقع على العضو مسئولية أن يقوم بتسجيل أو لفت انتباه صاحب العمل إلى

إعلان وتسجيل المصالح المادية والمعنوية لأي عضو يشغل منصبًا عامًا ويعمل لدى صاحب العمل أو العميل.

٧-٢ بالثناء على الثقة التي تتلقاها أو التي يتم منحها في مجال الأنشطة المهنية.

يمكن للأفراد أن يعملوا بكفاءة وفعالية فقط إذا توافرت لديهم ثقة العميل أو صاحب العمل. ويركز هذا البند على أن احترام مثل هذه الثقة هو واجب مهني ويجب أن يتم تطبيقه حتى إذا انتهت العلاقة مع العميل أو مع صاحب العمل.

٨-٢ بعدم إقترح أو تنفيذ أو التسبب في قيام صاحب العمل أو العميل أو أحد الموظفين باقترح أو تنفيذ أي إجراء يكون له تأثير غير مناسب على الحكومة أو القانون أو شاغلي المناصب العامة أو أعضاء أية هيئة أو منظمة تشريعية أو على وسائل الاتصال.

إن الهدف من العلاقات العامة هو تنمية تفاهم متبادل أفضل وهذا يجب أن يكون أساس محاولة التأثير على وسائل الإعلام أو على ممثلي الحكومة أو السلطات المحلية أو أية حاجة من حاجات المنظمات الأخرى لإجراء تغييرات في القانون أو في القواعد التي تضعها مثل هذه المنظمات. ويجب على الأعضاء أن يحكموا أو يسعوا للحصول على توجيهات من السلطة التنظيمية المناسبة للتعرف على ما إذا كان منح العمولات والهدايا والحوافز الأخرى لشاغلي المناصب العامة - بخلاف المذكورين في البند (٢-٦) يتنافى مع هذا البند.

٩-٢ بالحرص الكامل لضمان أن الواجبات المهنية يتم القيام بها دون الإقدام على أي شيء يسبب الشكوى من التفرقة العنصرية بناء على السن أو العجز أو النوع أو الأصل أو الديانة أو أي من التفضيلات غير المقبولة.

### الممارسات المتعلقة بأصحاب العمل والعملاء:

سوف يعمل العضو على:

١-٣ الحفاظ على أسرار كل من صاحب العمل أو العميل السابق أو الحالي: ولن

يستخدم أو يكشف أى من هذه الأسرار من أجل الإضرار بهذا العميل أو صاحب العمل أو الإنحياز له، أو من أجل المصلحة المالية لأحد الأفراد (إلا إذا قام صاحب العمل أو العميل بكشف مثل هذه المعلومات لاستخدام الجمهور أو أعطى إذنًا محددًا بكشفها)، إلا بأمر من المحكمة.

يعتبر هذا البند مكملًا للبند (٢-٧) وينطبق بشكل خاص على المعلومات السرية التي يتم الحصول عليها من العملاء أو أصحاب العمل أو العملاء الحاليين أو السابقين. على سبيل المثال: يجب ألا يقوم العضو بمنح معلومات خاصة بأحد العملاء إلى أحد منافسي هذا العميل أو منح المعلومات لطرف ثالث في مقابل أى نوع من أنواع المكافآت.

٢-٣ إخبار صاحب العمل أو العميل بأية مصالح مالية أو أسهم يمتلكها العضو أو أى موظف من مرؤوسى هذا العضو فى أية شركة أو شخص يقدم العضو توصية بالحصول على خدماته.

يحمى هذا صاحب العمل أو العميل من مصالح محتملة غير واضحة للعضو عندما يوصى بالإستعانة بخدمات طرف ثالث.

٣-٣ قبول المصروفات أو العمولات أو غيرها بحرية من أشخاص آخرين غير صاحب العمل أو العميل يعرف بأمرها.

يسمح هذا - على سبيل المثال - لأحد الأعضاء بالحصول على نسبة من تكاليف الطباعة ولكن إذا أطلع العميل أو صاحب العمل على الأمر. على الرغم وجود توضيحات محددة، فإن الميثاق يقتضى أن يعرف صاحب العمل أو العميل هذه المعلومات فى وقت الاتفاق على هذه المصروفات.

٤-٣ التفاوض بحرية مع العميل أو صاحب العمل حول الشروط التي تعكس بعدل متطلبات العمل الذى ستقوم به مع الأخذ فى الاعتبار عوامل أخرى غير ساعات العمل والخبرة. هذه العوامل الخاصة والتي يقوم بتطبيقها أيضًا

المستشارون المحترفون سوف تضع في الاعتبار الظروف الخاصة بهذا الموقف تحديداً، وخاصة:

( أ ) تعقيد القضية أو الحالة أو المشكلة أو التكاليف والصعوبات المرتبطة بهذا التعقيد.

(ب) المهارات المهنية أو المتخصصة اللازمة ودرجة المسؤولية المتضمنة.

(ج) مقدار التوثيق المطلوب دراسته أو إعداده وأهميته.

( د ) المكان والظروف التي سيتم فيها أداء العمل كلياً أو جزئياً.

(هـ) حجم المهام ومداهها ومقدارها وأهميتها كنشاط أو كموضوع أو كمشروع لصاحب العمل أو العميل.

يتباين عمل العلاقات العامة بشكل كبير في تعقيده وهذا البند يضع خمسة عوامل يجب أخذها في الاعتبار أثناء التفاوض على الأتعاب أو الأجر. وقد يكون هناك عوامل أخرى. إذا تغيرت الظروف أثناء تنفيذ إحدى المهام يمكن التفاوض من جديد مع العميل أو صاحب العمل.

لن يعمل العضو على:

٣-٥ إساءة استخدام المعلومات الخاصة بأعمال العميل أو صاحب العمل من أجل الحصول على مكاسب مادية أو مكاسب من أى نوع.

يعود هذا البند على إساءة استخدام أية معلومات حول أعمال العميل أو صاحب العمل، من أجل الحصول على مصلحة معينة، سواء كانت هذه المعلومات سرية أم لا.

٣-٦ استخدام المعلومات الخاصة بالشركة من أجل تحقيق مكاسب، لا يجب أيضاً على العضو أو أحد الموظفين الذى يعملون تحت رئاسته أو إدارته مباشرة بمبادلة السندات والأسهم الخاصة بعميله أو بصاحب العمل دون إذن كتابي من العميل ومن رئيس مجلس الإدارة أو من المدير المالى أو مدير التعاقدات فى الشركة.

المعلومات الداخلية هي معلومات عن صاحب العمل أو العميل خلال فترة توظيف العضو لديهم وهذه المعلومات تكون غير متاحة للأطراف الخارجية. ينطبق البند بشكل خاص على المعلومات التي تتعلق بالموقف المالى للشركة المعنية. وتضع المواد التشريعية والتنظيمية شروطاً صارمة على إجراء الاتصالات المالية وعلى المتاجرة في أسهم الشركة أو أنواع الأوراق المالية الأخرى.

٧-٣ خدمة العميل أو صاحب العمل في ظل شروط أو ظروف قد تعمل على إعاقة استقلاليته وموضوعيته ونزاهته.

تم وضع هذه البند لحماية الأعضاء من الظروف غير العادلة التي قد تفرض عليهم وتعوق من حسن تقديرهم أو تحاول المساس بنزاهتهم. على سبيل المثال، لا يجب على الأعضاء قبول ظروف تفرض عليهم نشر معلومات غير صحيحة، وبالتالي انتهاك البند (٢-٢).

٨-٣ تمثيل مصالح متضاربة ولكن يمكن تمثيل مصالح متنافسة مع الحصول على موافقة الأطراف المعنية.

إذا كان العضو في شك حول احتمالية تعارض مصالح اثنين من العملاء، فيجب معرفة وجهة نظر العميل أولاً قبل الموافقة على تمثيله.

٩-٣ ضمان تحقيق نتائج تفوق قدرة العضو المباشرة على التحقيق أو المنع.

في معظم الحملات التي يقوم بتنفيذها مسئولو العلاقات العامة، تتأثر النتائج بعدة من العوامل تكون جزئياً أو لا تكون على الإطلاق تحت سيطرة مسئول العلاقات العامة. على سبيل المثال، العضو الذي يقوم بالعمل لدى شركة تنفذ مناقصة عدائية ضد شركة أخرى يكون مخطئاً جداً إذا ضمن النجاح. بالمثل، يكون من الخطأ ضمان الحصول على مقدار معين من التغطية الصحفية لصالح الشركة.

## الممارسات المتعلقة بالزملاء:

سوف يعمل العضو على:

٤-١ الالتزام بأعلى مقاييس الدقة والصدق وتجنب الإدعاءات المبالغية أو المقارنة غير العادلة وإسناد الأقوال والأفكار إلى أصحابها الحقيقيين.

يهتم كل عمل العلاقات العامة بالأفكار، والتي قد تأتي من مصادر متعددة. وطبيعياً يرغب مسئولو العلاقات العامة في أن يدللوا على نجاحهم، إلا إنهم يجب أن يلتزموا بالحقيقة في قيامهم بهذا، وإعطاء الأشخاص حقوقهم في الأفكار أو الأقوال الخاصة وعدم السطو عليها. يجب على الأعضاء أن يكونوا على وعى تام بالشروط والمدى المتصل بالملكية الفكرية حالياً، والتشريعات الخاصة بحقوق النشر.

٤-٢ تقديم خدماته وإمكانياته بمنتهى الحرية إلى أي عميل أو صاحب عمل، سواء من تلقاء نفسه أو بناء على طلب أي عميل، بشرط ألا يقوم أثناء عمل ذلك بانتهاك أية تعاقدات موجودة أو التقليل من سمعة أو قدرات أي عضو يعمل حالياً في خدمة هذا العميل أو صاحب العمل.

يملك العضو قطعاً مطلق الحرية في البحث عن عملاء جدد أو وظيفة جديدة، ولكن أثناء قيامه بهذا يجب عليه - بأي حال من الأحوال - ألا يهاجم أي عضو آخر، قد يكون بالفعل يعمل لدى العميل أو صاحب العمل المتوقع. إذا كان العضو يقوم بإلقاء عرض تقديمي أمام العميل المحتمل، فمن حسن الذوق أن يخبر مسئول العلاقات العامة الموجود، أو على الأقل يطلب من العميل المحتمل أن يتجاهل الجوانب التي يتم فيها الوفاء باحتياجات العلاقات العامة بفعالية وكفاءة.

لن يعمل العضو على:

٤-٣ تجريح السمعة أو الأداء المهني لعضو آخر.



هذا البند نادرًا ما يتطلب المزيد من التعليق. فليس من الصعب تدمير السمعة المهنية لأحد الأشخاص أو المؤسسات والإقدام على هذا الأمر يؤدي إلى انتهاك الميثاق إن لم يكن انتهاكًا للقانون.

### تفسير الميثاق:

٥-١ عند تفسير الميثاق، يتم تطبيق القانون.

يعنى هذا أن الميثاق سوف يتطابق مع قوانين الدولة التي يعمل بها الأعضاء،،

فحتى ميثاق معهد العلاقات العامة ليس فوق القانون.

## القانون وتأثيره على مسئولى العلاقات العامة

هناك نوعان من القانون يجب على مسئولى العلاقات العامة أن يتعرف عليهما، العرف السائد وهو فى قوة القانون بالإضافة إلى القانون العام.

### العقود:

تشكل العقود أكثر أنواع الإجراءات شيوعاً فى مجال العلاقات العامة. والقوانين التى تتناول مسألة العقود معقدة للغاية، وقد تناولتها الكثير من الكتابات. وهناك أنواع مختلفة من العقود تعتمد على الظروف المحيطة، مثل العقد بين الاستشارى وأحد العملاء والعقد الخاص بالحصول على عمولة مقابل الصورة أو تأجير المعدات أو استئجار متخصص لإقامة معرض، وغيرها من العقود. عند أى تعاقد تذكر دائماً ما يلى:

- اقرأ تفاصيل العقد كلها قبل أن تقوم بالتوقيع.
- أجعل القسم القانونى يقوم بمراجعة العقد.
- يجب أن يكون الجانب على علم تام وواضح بالشروط والمتطلبات.

فى العادة يكون العقد كتابة، ولكن قد يتم الاتفاق عن طريق التليفون أو الفاكس كما فى مهام التصوير وحجز الفنادق وتذاكر الطيران مثلاً، ويمكن فى بعض الأحيان أن يكون شفويًا وتكون الكلمة فى قوة العقد.

عند مناقشة أو تبادل المكاتبات حول إمكانية توقيع عقد عمل جديد، يكون من الأمان دائماً أن توضح أن المناقشات المكاتبات هى «رهن التعاقد» (أى مازالت قيد المفاوضات ولم يتم الاتفاق عليها). وإلا فإن المنوقف قد يتأزم من خلال سوء الفهم عندما يفترض وقوع التعاقد الشفهى دون كتابة أى مستند رسم. ويمكن أن يصبح هذا مثيراً للحرج ومكلفاً كما يمكن أن يقود إلى ساحات القضاء.

## مما يتكون العقد؟

المكونات التي تشكل العقد هي:

١- العرض.

٢- الموافقة.

٣- العوض.

ملاحظة: الصفقات التي تتم من جانب واحد - مثل الهداية - لا تعتبر عقدًا.

### العرض:

لكي يتم تقديم عرض يجب أن يكون هناك نية واضحة لخلق موقف قانوني. إذا قام أحد الأطراف بالعرض، عندئذ يجب على الطرف الآخر أن يوافق على قبول هذا العرض.

### الموافقات والعروض المقابلة:

يجب أن تكون الموافقة غير مشروطة، إلا أنه إذا كان القبول مشروطًا وتم تقديم شروط جديدة مختلفة، عندئذ يظهر العرض المقابل - الذي يحتاج بدوره إلى موافقة.

### العوض:

العوض هو أن يجب على كل طرف أن يقدم قيمة للطرف الآخر. فأحد الأطراف يقدم السلعة أو الخدمة والطرف الآخر يدفع مقابل هذه الخدمة أو السلعة. وعلى كل من الطرفين أن يسلم شيئًا ذي قيمة للطرف الآخر، ولا دخل لعدالة هذه الصفقة في صحة التعاقد.

### التشهير:

يعرف على أنه: «نشر وإذاعة أقوال تعرض أحد الأشخاص للكرهية أو السخرية

أو الاحتقار أو تسبب ابتعاد وتجنب الأعضاء الصالحين في المجتمع عنه». والشكل الشفهي للتشهير هو القذف، وهو شيء مؤقت (أى غير مستمر). أما التشهير كتابة وعبر البث الإذاعي والتليفزيونى وغيرها فهو مستمرة.

هذا يجب على مسئول العلاقات العامة أن ينتبه دائمًا إلى عدم الإساءة إلى سمعة أى شخص أو منظمة أو منتج أو خدمة. حتى ولو كانت غير مقصودة فإن الإساءة يمكن أن تؤدي إلى إجراءات تؤدي إلى خسائر أو إلى اتخاذ إجراءات لضمان عدم تكرار هذا الأمر على مسئول العلاقات العامة أن ينتبه دائمًا إلى عدم الإساءة إلى سمعة أى شخص أو منظمة أو منتج أو خدمة. حتى ولو كانت غير مقصودة فإن الإساءة يمكن أن تؤدي إلى إجراءات تؤدي إلى خسائر أو إلى اتخاذ إجراءات تؤدي إلى خسائر أو إلى اتخاذ إجراءات لضمان عدم تكرار هذا الأمر في المستقبل.

هناك شروط يجب توافرها في الإساءة المكتوبة أو الشفهية حتى تعتبر تشهيرًا، فهي يجب أن تكون:

- منطوية على القذف والتشهير.
- خاطئة حتى يتم إثبات العكس.
- يفهم منها أنها تعود على الشاكى.
- شهدها شخص واحد على الأقل غير الشاكى.

#### أمثلة على التشهير:

١- أحد المقالات تمت كتابته وكان على وشك أن يتم نشره على نطاق كبير في المملكة المتحدة عن شخصية مشهورة عالميًا. وقد ذكر المقال الكثير من التفاصيل عن هذه الشخصية دون الحصول على إذن أو تصريح مسبق. واعترض هذا الشخص على المقال ومنع نشره.

والنتيجة - أصدرت المحكمة العليا حكمًا بجمع وتدمير جميع النسخ من الصحيفة

التي تحتوى على المقال المذكور بالإضافة إلى جميع مواد الطباعة المتعلقة التي تشمل الأفلام والبروفات وقوالب الطباعة وتدميرها أيضًا.

٢- تم نشر إحدى الصور على غلاف مجلة شهيرة للغاية تظهر مجموعة من الأشخاص مع وجود مربع يحتوى على تعليق على لسان أحد الأشخاص في هذه المجموعة.

والنتيجة - رفع هذا الشخص دعوى تشهير على المجلة لأن التعليق كان غير صحيح وكان يمكن أن يتسبب في إدخاله في مشاكل.

### الغش التجارى:

هو الاستخدام السيئ أو غير المشروع لاسم الشركة أو علامتها التجارية أو العلامة التجارية لأحد المنتجات. وهو يغطى أيضًا تقليد شكل أو طريقة عرض أو هذا المنتج المعين والذي قد يشمل الغلاف أو العلامة وعادة طريقة التعبئة.

إلا أن المنتج إذا كان في مجال آخر من مجالات العمل عندئذ لا يمكن اتخاذ أية إجراءات قانونية.

- لى يقدم الشاكي دعوى متكامل الأطراف، يجب عليه أن يوضح:
- أن الاسم التجارى أو شكل السلعة المعتدية يرتبط بمنتجه في ذهن الجمهور.
- أن التصرفات التي تعرض لها تعارض مع أو ستعارض مع تنفيذ العمل أو بيع المنتجات بطريقة قد تؤدي إلى حدوث تشويش في ذهن الجمهور.
- أن المنتجين في نفس المجال التجارى.

لا يجب أن يتم إثبات الحافز على الغش أو التشويش الذى سيصيب الجمهور  
ويكفى إثبات أنه محتمل الحدوث.

## المسابقات:

من حين لآخر قد يشترك مسئولو العلاقات العامة في مثل هذه الأمور إما نيابة عن العميل أو من أجل المنظمة التي يعملون بها. ويجب عندئذ وضع القواعد الأساسية التالية في الاعتبار:

- يجب أن تحتوى جميع المسابقات على عنصر المهارة وإلا فإنها تصبح غير قانونية.
- يجب ألا يتم تسريب إجابات المسابقات.
- يمكن قبول السحب الذي يعتمد على الحظ، ولكن في الظروف غير التجارية فقط.

إذا كانت المسابقة سيتم نشرها في إحدى الصحف. فيجب على المحرر أن يتحقق من:

- هناك قواعد محددة، ووقت كاف للإلتزام بهذه القواعد
- يحتاج المتسابقون إلى استخدام حسن التقدير لهم.
- يتم التعامل بعدل وكفاءة مع الإجابات.

ملاحظة: في المسابقات التي تتكون من مرحلتين، يتطلب كل جزء من المسابقة وجود درجة من المهارة.

## نموذج لاتفاقية مع العميل

### اتفاقية

#### مقدمة

هذه الاتفاقية تم إعدادها لضمان أنه منذ بداية العلاقة بين العميل والاستشاري يفهم كل من الطرفين تمامًا حقوقه وواجباته وإجراءاته.

وسوف يتعاون الاستشاري تمامًا مع العميل ويأخذ زمام المبادرة في توفير النصيحة والخدمة له. كما يوافق العميل على أن يساعد الاستشاري في أداء هذه الواجبات عن طريق إتاحة جميع المعلومات ذات الصلة له.

#### وضع الاستشاري:

يتصرف الاستشاري في جميع تعاقداته وفقًا للقانون.

#### الحقوق الحصرية:

لن يقوم الاستشاري بتمثيل المصالح المعارضة لمصالح عميله أو المنافسة له دون اتفاق مسبق مع العميل الذي سوف يقوم بإعلام الاستشاري كتابة عن أية نية لديه لاستخدام المزيد من خدمات الاستشارة في مجال العلاقات العامة غير تلك الخاصة بالطرف الآخر المعلن.

#### ١- التكاليف والبرنامج:

هذه الاتفاقية تؤكد تكليف

.....  
(يسمى هنا وفيما بعد «الاستشاري»)

## بمهمة مستشار العلاقات العامة لـ

.....

(هنا وفيما بعد يسمى «العميل»)

لتنفيذ برامج العلاقات العامة التالى والتى تظهر فى مستندات الاستشارى بدءاً  
من..... (التاريخ).

### ٢- البدء، وفترة دوام الإتفاقية:

يبدأ هذا التكليف فى:

.....

وسوف يستمر فى العمل طالما أنه لم يتم إنهاؤه طبقاً للمادة العاشرة من هذه  
الاتفاقية.

٣- الأتعاب التى سيحصل عليها الاستشارى مخصوم منها ضريبة القيمة المضافة  
ووفقاً للمعدلات السائدة فى مجال الإدارة والعلاقات العامة سوف يتم حسابها  
وفق.

..... جنية

### ٤- النفقات والرسوم:

لن تتضمن المصروفات التى سيحصل عليها الاستشارى النفقات والرسوم التالية  
والتي ترتبط بالبرنامج المتفق عليها.

### ٤-١ النفقات:

- الإعلان والإخراج الفنى والعناصر الميكانيكية - (مثل الكتابة والإخراج  
الفنى والأفلام وغيرها).
- البريد المباشر.



- القيام بتقديم دعوات ترفيهية لوسائل الإعلام والأشخاص الآخرين المصرح بهم نيابة عن العميل.
- المواد الخاصة بالمعارض والعروض.
- إنتاج الأفلام والتصميم والعمل الفني والطباعة.
- أبحاث السوق.
- مراقبة وسائل الإعلام (الراديو والتلفزيون والصحافة).
- الإشتراك في الصحف والمجلات.
- المناسبات واللقاءات والاجتماعات الخاصة وغيرها.
- الإعاشة.

#### ٢-٤ المصروفات:

- خدمات تبادل الرسائل.
  - النفقات البريدية والتليفونية.
  - تصوير الأوراق والنسخ والأدوات الكتابية.
  - التصوير الضوئي وإنتاج نسخ من الصور الضوئية.
  - تكاليف التليفون والفاكس والتلكس والكابل.
  - مصروفات السفر.
- يوافق العميل على دفع أية فواتير بشكل مباشر في مقابل مصروفات مقدمة أو تسويات للموردين.
- يحتفظ الاستشاري بحق طلب أن يقوم العميل بدفع المصروفات أو القيام بالالتزامات المالية التي قام بها الاستشاري نيابة عن العميل.

#### ٥- شروط الدفع:

سوف يحصل الاستشارى على ربع الأتعاب مقدّمًا. المصروفات والنفقات سوف يتم تحصيلها شهريًا في شكل متأخرات. جميع المصروفات والنفقات والأتعاب، تكون قابلة للدفع في غضون ثلاثين يومًا من تاريخ صدورهما.

#### ٦- الموافقات والسلطة:

بعد الحصول على موافقة عامة على خطط حملة أو مشروع معين، يقوم الاستشارى بالحصول على موافقة العميل على جميع:

- مسودات البيانات الصحفية وصور المقالات والتعليقات عليها.
- النسخ والتخطيطات والعمل الفني و/ أو النصوص.
- تقديرات التكاليف الخاصة بالعناصر المختلفة للبرنامج.

والموافقة الشفهية أو الكتابية من العميل على المسودات وبروفات الطباعة والتقديرات سوف يعتبرها الاستشارى تصريح للمضى قدمًا في العمل ومثل هذه الموافقة سوف تعتبر كتصريح للدخول في تعاقدات جديدة من موردى السلع والخدمات بناء على هذه التقديرات.

سوف يقوم الاستشارى باتخاذ جميع الخطوات المناسبة للتوافق مع أى طلبات للعميل بتعديل أو إيقاف أية مخططات أو رفض أو إلغاء أى عمل يجرى أو أية استعدادات تمت حتى هذه اللحظة مع الوضع فى الاعتبار الإلتزامات التعاقدية مع الموردين.

أى تعديل أوإلغاء يقوم الاستشارى به سيكون فى ضوء أن العميل سيكون مسئولاً عن أية تكاليف أو مصروفات تم إنفاقها قبل أوانتيجة لهذا الإلغاء أو التعديل والتى لا يمكن للاستشارى أن يقوم باستردادها.

## ٧- حقوق النشر:

سوف يتم تطبيق الشروط والبنود الموضحة في القانون الخاص بحق النشر.

### ١-٧ حق النشر

يحتفظ الاستشاري بحق النشر لكل العمل الفني والنسخ وكل أشكال العمل الأخرى التي قام الاستشاري بإنتاجها.

### ٢-٧ تحويل ملكية الحقوق

مع دفع العميل لجميع المصروفات والأتعاب والتكاليف الخاصة بالاستشاري كاملة، ينتقل حق النشر تلقائيًا إلى العميل ما لم يتم الاتفاق على أمر آخر بخلاف لهذا.

## ٨- المعلومات السرية:

يقر الاستشاري بواجبه نحو عدم كشف أية معلومات سرية ناتجة عن دراسات أو استطلاعات قام بها ودفع العميل مقابل القيام بها دون إذن من العميل أثناء أو بعد أداء الخدمة للعميل.

وفي المقابل يقر العميل بحق الاستشاري في استخدام كل ما يراه مناسبًا من المعلومات التي تم جمعها أثناء تكليفه بالمهمة والمتعلقة بالمنتجات أو الخدمات التي يقدمها العميل.

## ٩- التأمين:

### ١-٩ التعويض المهني

سوف يقوم العميل بتعويض الاستشاري من وضد كل وأية نتائج أو دعاوى أو أضرار أو خسارة أو مصاريف قد يقوم الاستشاري بإنفاقها أو تكبدها كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة أو مرتبطة بأية معلومات أو تمثيل أو تقارير أو بيانات أو مواد تم توفيرها أو إعدادها أو الموافقة عليها على النحو الموضح في الفقرة الأولى من المادة السادسة في

هذه الإتفاقية، من قبل العميل. مثل هذه المواد تشمل الصحافة والبيانات الصحفية والمقالات والنسخ والنصوص والعمل الفني والخطط التفصيلية والبرامج.

#### ٩-٢ ملكية العميل

أية ملكية أو معلومات أتاحها العميل للاستشارى بغرض نشرها أو إعلانها أو لأى غرض آخر نابع من أو مرتبط بهذه الإتفاقية سوف تكون وتظل مسئولية المخاطرة طوال الوقت على عاتق العميل ولن يتعرض الاستشارى لأية مساءلة عنها.

#### ١٠-١ الإنهاء:

يوافق العميل على تعيين الاستشارى لفترة مبدئية تقدر ب ..... . بعد هذه الفترة المبدئية يعتبر التكاليف مستمراً حتى يقوم العميل أو الاستشارى بإخطار الآخر كتابة بإنهاء الاتفاقية.

#### ١٠-١ مدة الإخطار

تكون فترة الإخطار هى ثلاثة شهور كحد أدنى ما لم يتم التوصل إلى إتفاق منفصل بين كل الطرفين.

#### ١٠-٢ دفع الأتعاب والمصروفات والنفقات وغيرها

عند إنهاء هذه الاتفاقية لأى سبب من الأسباب سيكون العميل مسئولاً عن جميع الأتعاب المستحقة للاستشارى، بالإضافة إلى التكاليف والمصروفات والنفقات التى قام الاستشارى بإنفاقها نيابة عن العميل حتى فترة الإخطار وخلال هذه الفترة .

#### ١١- المسائلة:

يتم اعتبار أية موافقات شفوية أو كتابية على المسودات وبروفات الطباعة والتقديرات تصريح للاستشارى للمضى قدماً فى نشر والدخول فى تعاقدات جديدة مع موردى السلع والخدمات على أساس هذه التقديرات.

لن يكون الاستشارى مسئولاً عن أى تأخير فى أو حذف من المنشور أو نقل أو أى خطأ فى أى بيان صحفى أو مقال أو بيان أو إخطار أو إعلان.

#### ١٢- ملحق:

إذا فشل الاستشارى فى إكمال أية مهمة فى حدود الوقت الذى تحدده هذه الاتفاقية نظرًا لظروف الحرب أو الإضرابات أو الإغلاق أو الحوادث أو الحرائق أو الحصار أو الخطر على التصدير أو الاستيراد أو الكوارث الطبيعية أو أية عوائق أخرى تخرج عن سيطرة الاستشارى، فإن الاستشارى لا يكون مسئولاً عن أية خسارة أو ضرر قد يصيب العميل كنتيجة لهذا الفشل.

والاتفاقية هنا تحدد مدى المسائلة التى يتحملها العميل ولا تحاول التنصل منها.

من الجائز حتى الآن أن يقوم كل من العميل الاستشارى باستثناء أى من المواد سابقة الذكر أو أى قانون ذو صلة، إذا اتفقا على ذلك.

تكون الاتفاقية خاضعة للقانون المطبق فى (الدولة التى يتم الاتفاق عليها). وأية تعاملات من أى نوع أيًا كانت طبيعتها يقوم بها الاستشارى بما فى ذلك أية خدمات يتم تقديمها فإنها ستكون وفق هذه الشروط والبنود فقط. وأية تعاملات مع الاستشارى سوف تعتبر تلقائيًا موافقات على هذه الشروط والبنود سواء تم أم لم يتم التوقيع على إقرار بهذا الشأن.

عناوين الفقرات والفقرات الفرعية فى هذه البنود لن تؤثر على هيكل هذه الشروط.

#### ١٣- المعايير والمواثيق الخاصة بالممارسة:

يقوم الاستشارى بتنفيذ والالتزام بميثاق الممارسات الذى وضعه ويقوم على مراجعته بانتظام مع معهد العلاقات العامة وكل المواثيق والمعايير التى وضعها فى مجالات

العلاقات العامة والدعاية لضمان أن كل العمل الذي يقوم به الاستشاري هو على الدوام عمل قانوني محترم شريف أخلاقي وصادق.

**تم توقيع هذه الإتفاقية:**

الاستشاري أو من ينوب عنه:

التوقيع: .....

المنصب: .....

التاريخ: .....

العميل أو من ينوب عنه:

التوقيع: .....

المنصب: .....

التاريخ: .....

## قانون التوظيف

يعتبر هذا الموضوع من الموضوعات المعقدة للغاية والذي تناوله قدر كبير من التشريعات. في الأساس هناك نوعان من علاقات التوظيف: تعاقد العمل وتعاقد من أجل تقديم خدمة معينة.

### تعاقد العمل

تعاقد العمل والذي يعرف أيضًا بعقد التوظيف هو العلاقة القانونية بين صاحب العمل والموظف، بمعنى العقد الطبيعي لأي شخص موظف. وهو يستخدم عندما يقوم صاحب العمل بممارسة درجة كبيرة من السيطرة على الموظف لفترة زمنية طويلة.

### مسئولية صاحب العمل:

في ظل هذا النوع من التعاقد قد تقع على صاحب العمل بعض المسؤولية وفق قوانين الإساءة الشخصية، أو يكون مسئولاً عن التصرفات الخاطئة التي يقرتها موظفوه خلال فترة التعاقد. والقانون في هذه الحالة يفرض أيضًا معيارًا مرتفعًا على صاحب العمل فيما يتعلق بصحة وسلامة العاملين لديه.

### بعض الحقوق القانونية الأخرى:

أعطى القانون عددًا من الحقوق والفوائد للشخص الموظف، منها على سبيل المثال: الحق في الحصول على نسخة كتابية من تفاصيل التوظيف (عقد العمل) في خلال الأسابيع الثلاث عشر الأولى من العمل، والحق في الإخطار بالفصل في حدود فترة زمنية لها حد أدنى، والحق في زيادة المرتب في ظروف مناسبة، والحماية ضد الفصل الجائر والحق في أن يصبح عضواً في النقابات العمالية والمشاركة في أنشطة النقابة والحق في الحماية من إفلاس صاحب العمل.

### التعاقد من أجل تقديم خدمة معينة:

يستخدمها أصحاب الأعمال الصغيرة، وهي تعاقدات لخدمات تتعلق بتنفيذ مهمة أو مهام معينة في العادة لفترة زمنية محدودة أو بشكل متقطع. وقد لا يكون لهم سيطرة كبيرة على معايير الأداء كما هو الحال في عقد العمل، على الرغم من أن شروط العقد يمكن أن تغطي هذا الأمر.

### مسئولية صاحب العمل:

كقاعدة عامة، لا يكون صاحب العمل مسؤولاً وفق قانون الإساءة الشخصية عن الأعمال التي يرتكبها المقاولون المستقلون أثناء استخدامه لهم، كما أنه يقع على عاتقه مستوى أدنى من الاهتمام نحو المقاول فيما يخص الصحة والسلامة.



## قائمة بمساعدات العلاقات العامة في موقع العرض



المعارض: قم بتسجيل جميع زائري الجناح الخاص بالمنظمة في المعرض.

### قبل الحدث:

- اتصل بالمركز الصحفي للمعرض - احصل على أكبر قدر من التفاصيل. من سيقوم بافتتاح المعرض ومتى وأين؟ حاول أن تجذب شخصية مهمة إلى الجناح الخاص بالمنظمة.
- تأكد من اختيارك الجيد للهدايا الترويجية، وأن هناك كم كاف منها وأنها مناسبة للمعرض.

### أثناء الحدث:

- حاول أن تدعوا الشخصيات المهمة في الشركة إلى زيارة جناح الشركة في المعرض.
- أدعوا مجلس الإدارة أو على الأقل صاحب الشركة ورئيس مجلس الإدارة.

- نظم لقاء صحفي خاص في جناح المنظمة.
- تحقق من فرص متابعة وسائل الإعلام. تعرف على نوعية التغطية الإعلامية المتوقعة. وأى شبكات التلفزيون ومحطات الإذاعة تغطي هذا الحدث؟
- قم بتسجيل جميع الزائرين لجناح المنظمة - وفر سجلاً للزيارات أو أحد الأشكال المكافئة.
- تحقق من أية مؤتمرات صحفية مزمع إقامته خلال الحدث. والمكان والتوقيت الذى ستقام فيه والأشخاص الذين سيحضرون هذا المؤتمر.
- أعمل عمل نشر اهتمام إعلامى. تعرف على البرامج والمنشورات المناسبة وغيرها من أجل العمل بعد ذلك.

#### بعد الحدث:

- التقييم: من المهم للغاية تقييم كل النتائج الملموسة والبحث عن أية دروس مستفادة. هذا بالإضافة إلى التعرف على ما حققه هذا الحدث، وهل كان مستحقاً للتكلفة المنفقة؟
- إجراءات المتابعة: كل الزيارات والتساؤلات التى تمت فى الجناح الخاص بالمنظمة من قبل عملاء محتملين أو عملاء حاليين أو من وسائل الإعلام يجب إتباعها بخطاب.
- المقالات الترويجية: قد يرغب بعض الصحفيين الذين يعملون بشكل حر فى الترويج للمعرض وخاصة لجناح المنظمة فى مقالات وصفية بعد الحدث.

## التخطيط للمؤتمرات والمناسبات

### انتقالات المؤتمر

الامتيازات التي تقدمها السكك الحديدية لوفود المؤتمر:

بعض شركات تشغيل خطوط السكك الحديدية توفر خصومات متميزة «للمؤتمر» على تذاكر الوفود، وفقاً للظروف والحجم والمكان وغيرها من الأمور الأخرى الخاصة بالمؤتمر. كثير من المحطات الرئيسية الآن بها مراكز استعلامات حيث يمكن الاستفسار عن هذه الخصومات (وحجز التذاكر في بعض الأحيان).

## توجيهات التخطيط - المناسبات

فيما يلي بعض النقاط التي يمكن استخدامها أثناء تخطيط المناسبات في العموم والتي من شأنها أن تساعدك عند القيام بالتخطيط بنفسك.

قبل التخطيط لأية مناسبة أو حدث، أولاً أسأل نفسك الأسئلة التالية:

- هل هو حدث ذو أهمية إخبارية؟
- هل سيعرض الموضوع بشكل جيد؟
- هل سيتوافر به المناخ الصحيح؟
- هل هو وثيق الصلة؟
- هل هو مناسب؟

إذا كانت الإجابة على كل من الأسئلة السابقة هي «نعم»، عندئذ يمكنك البدء. في العموم، لكي تقوم بالتخطيط تحتاج إلى:

- تخصيص الميزانية.
- تعيين مجموعة تخطيط صغيرة - لا يتعدوا في الغالب الأربعة أشخاص.
- اختيار المكان.
- رسم مخطط لبرنامج المناسبة أو الحدث.
- وضع جدول زمني وبرنامج تفصيلي.
- رفع هذا البرنامج إلى جميع المعنيين بالأمر في وقت مناسب والسماح بإجراء التغييرات.
- التحقق من جميع التفاصيل.
- وضع برنامج بديل للجو الممطر (إذا كان ذلك متاحاً).
- ملاحظة: يجب أن يكون العمل بأكمله في حدود الميزانية الموضوعة.

## توجيهات التخطيط - المؤتمرات

عند التخطيط للمؤتمر - وكما هو الحال مع المناسبات عموماً - يجب أولاً أن تسأل نفسك الأسئلة التالية:

- ما سبب المؤتمر؟
- ما الذى سيتحقق من تقديمه؟
- من هو المتحدث الرئيسى؟
- هل هناك شخصية مهمة ستحضر المؤتمر؟
- من هو الجمهور المستهدف؟
- لمن يوجه المؤتمر؟
- هل هو حدث «راقى»؟
- هل هو خارج الدولة أم داخلها؟ هل يشتمل على معرض؟
- أين سيتم عقده؟
- فى فندق أم فى قاعة محلية أم فى قاعدة مؤتمرات؟
- ما هو حد التكلفة المعقول؟
- هل سيكون مرتفع التكلفة؟
- ما الفترة التى سيستغرقها؟
- أسبوع، أم عطلة نهاية الأسبوع أم يوماً واحداً؟
- متى سيتم عقده؟
- هل سيتعارض مع أحداث أخرى مهمة؟

### قائمة خاصة بالتخطيط للمؤتمرات:

- المكان
- تحقق من إتاحة المكان بشكل مسبق. لا تغفل الوقت اللازم للتدريبات وتركيب وفك المنصة وغيرها من الأمور الأخرى.
- التجهيزات والمرافق
- أنظمة الصوت وإمكانيات الإذاعة والتليفزيون. تأكد من وجود تجهيزات احتياطية. وقم بتجربة جميع الأجهزة.
- التعاقد مع المضيفين
- اتصل بالشخص المسئول واعمل على إعداد قائمة الطعام

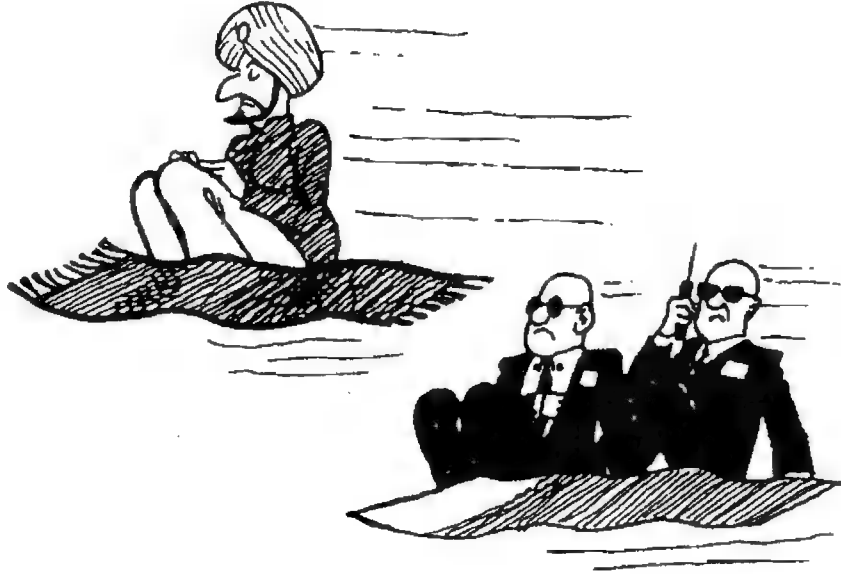
- برنامج الحفل
- توفير ملخص لرؤساء المؤتمر
- قم بنشره على مدى واسع.
- أيضًا للمتحدثين الرئيسيين وغيرهم.
- أعمل على إتاحة نسخ من الكلمات التي يتم إلقاؤها.
- المواد السمعية والبصرية
- التدريب ومراجعة أحداث المؤتمر
- تحقق من حق النشر والمعدات المستخدمة.
- للمقدمين والمتحدثين، قم بالتدريب على الكلمات وغيرها، بالإضافة إلى مراجعة المنشورات والملفات ونصوص العروض التقديمية والصور.
- الدعوات والقوائم البريدية
- قم بإنشاء قائمة في وقت مناسب. قم بتصميم الخطابات وإرسالها ومتابعتها.
- البرنامج
- أرسل خريطة بالمكان ومعلومات عامة عن المكان إلى أعضاء الوفود.
- الإعاشة
- ترتيب السفر
- تحقق من الحجز وطلبات الطعام الخاصة.
- الترفيه/الرحلات اليومية/الخصومات
- على تذاكر القطارات أو الطيران.
- تنظيم القاعة
- تحقق من تصميم المنصة وتنظيم القاعة والمقاعد وغيرها.
- خدمات الترجمة
- التأمين والحماية
- قد تكون في حاجة إليها.
- اتصل بالقائمين على تنظيم وإدارة المكان.
- منظمة الاستقبال
- الحجز للوفود، والشارات وكتيبات المعلومات والجداول وقائمة الضيوف والأقلام والدفاتر.

- استئجار المعدات
- المعدات المكتبية وآلات الفاكس والتليفونات.

كان ما سبق بعض النقاط الأساسية التي يجب أن تتذكرها، ولكن القائمة ليست مستفيضة. فهناك بعض النقاط الأخرى الخاصة بالحدث المحدد الذي تخطط للقيام به والتي يجب أن تضعها أيضًا في الاعتبار.

عليك دائمًا بوضع مثل هذه القائمة، وإلا فإنك قد تنسى شيئًا مهمًا.

## زيارات الشخصيات المهمة



تتلخص زيارات الشخصيات المهمة في الانتقالات والتأمين:

### التخطيط العام:

قبل أى شىء نحتاج إلى أن نعرف:

- السبب من الزيارة ومدتها.
- موعد الزيارة وأقصى مدى سيقضيها الزائر.
- المواقع التى ستتم زيارتها (بما فى ذلك موقعك).
- التنقلات بين المواقع وتوقيتاتها.
- القيود الأمنية المفروضة إذا تواجد أى منها.
- نوع أو أنواع وسائل الانتقال المستخدمة.



بعد الحصول على المعلومات العامة السابقة، يمكنك وضع جدول زمني مفصل للجزء الخاص بك من الزيارة داخل البرنامج بأكمله. وتحتاج إلى أن تعرف مايلي:

- عدد الأفراد الذين سيتواجدون.
- نوع ترتيبات الانتقال التي ستحتاج إليها.
- من سيلتقي هؤلاء الأشخاص ومتى وأين؟
- متى سيتم استقبالهم ومن سيقوم بذلك؟ وما هو البروتوكول المستخدم؟
- ما هو العرض التقديمي الذي سيتم القيام به عند وصولهم؟
- ما هو الموقع أو المواقع التي ستتم زيارتها؟
- ما هي فرص مقابلتهم للأشخاص في المكان؟
- هل هناك أية فرصة للتجول على الأقدام في المكان؟
- ما هي الترتيبات الخاصة اللازم اتخاذها من أجل وسائل الإعلام؟
- هل تلزم تجهيزات لحجرة خاصة بالشخصية المهم؟
- هل يتم تقديم مشروبات منعشة؟ (هل هناك متطلبات غذائية خاصة؟).
- هل هناك احتياجات أو طلبات خاصة من جانب الشخصية المهمة؟

## التقارير المكتوبة

قم بعمل مقدمة لموضوع التقرير، ثم أعرض الموضوع وفي النهاية لخص ما تضمنه التقرير.

يجب أن يكون التقرير المكتوب دائمًا:

- مقبول - بمعنى معروض بشكل جيد.
  - سهل الفهم - استخدم الجمل والفقرات القصيرة. تجنب اللغة الاصطلاحية أو على الأقل قم بشرحها إذا استخدمتها.
  - موضوعي - استخدم طرف آخر لكتابة التقرير - لا تعرض أبدًا وجهة نظر شخصية في تقرير.
  - محتوى على الحقائق ولكن بأسلوب منمق.
  - منطقي في طريقة العرض - عندما يكون هناك أنواع مختلفة من المعلومات يتم تقديمها تأكد من أنه يمكن تحديد مكان جميع هذه المعلومات بسهولة وبسرعة.
  - مختصر - كن موجزًا - استخدم العبارات والفقرات القصيرة.
- من المفيد إدراج ملخص في بداية التقرير. كما أنه يجب إدراج خاتمة بها أية توصيات يتم التوصل إليها.

## التخطيط

عند كتابة التقارير، من المفيد أن يكون هناك نظام ترقيم قياسي مرجعي لجميع الفقرات الأساسية والفقرات الفرعية للرجوع إليها بشكل سريع. وذلك على النحو الموضح فيما يلي:

١-فقرة أساسية.

١-١ فقرة فرعية

١-١-١ فقرة تحت فرعية، وهكذا.

## تنسيق جدول الأعمال

جدول أعمال خاص باجتماع اللجنة الذى سيعقد فى

[اسم المكان] فى [التوقيت] فى [التاريخ]

(حدد دائماً التاريخ والتوقيت والمكان)

اعتذارات عن عدم الحضور.

يمكن أن يكون الاعتذار كتابة أو شفهيًا.

١- محاضر الاجتماع السابق.

أشر هنا إذا كانت المحاضر تم توزيعها قبل ذلك (حدد التاريخ)، أو كان سيتم إدراجها فى الاجتماع.

٢- الأمور المثارة (ولم يتم التعامل معها فى مكان آخر فى جدول الأعمال).

٣- الموضوع أو الموضوعات.

العناصر التى سيتم مناقشتها أو التعامل معها فى الاجتماع. وقد تكون مدرجة أو مثبتة أو ملحقة بجدول الأعمال.

٤- أى أعمال أخرى.

أى عناصر لم تكن على جدول الأعمال ولكنها تحتاج إلى أن يتم التعامل معها - أو يكون الرئيس قد دعا إليها فى بداية الاجتماع.

٥- تاريخ ووقت ومكان الاجتماع القادم.

يجب أن يتم ترقيم عناصر جدول الأعمال لسهولة الرجوع إليه فى أوراق العمل أو التقارير أو غيرها من الأشياء.

## مثال على تخطيط إحدى الدراسات الداخلية

العنصر في جدول الأعمال.....

اسم اللجنة

عنوان قصير للدراسة

تاريخ الاجتماع

العنوان الكامل للدراسة:

### ١- الملخص:

١-١ هذا القسم من التقرير يجب أن يعطى مقدمة مختصرة عن الموضوع ويوضح الأسباب الرئيسية لكتابته، وأية مشكلات أو الموقف الحالي عمومًا، وفقًا للظروف.

١-٢ يجب أيضًا أن يعطى موجزًا للآراء التي تم ذكرها في التقارير وقد يقترح خطة (أو خطط) عمل ينبغي اتباعها ويذكر أية تكاليف مطلوبة ويوضح المشهد العام للموقف.

### ٢- عرض الموقف:

١-٢ يتم هنا إعطاء خلفية عن الموقف الحالي بأقصى قدر ممكن من الإيجاز. يجب أن يشتمل على تفاصيل الأسباب التي أدت إلى نشوء الوضع الحالي.

### ٣- الحلول الممكنة:

١-٣ من الأفضل في العادة تقديم الكثير من الحلول الممكنة المختلفة أو إجراءات العمل التي يمكن إتخاذها، مع مميزات وعيوب كل منها، هذا بالإضافة إلى توضيح للتكلفة المطلوبة.

٣-٢ كل إجراء من إجراءات العمل يجب أن يكون له عنوان متبوعاً بفقرة توضيحية موجزة.

#### ٤- الحل الأفضل:

إجراء العمل الذي يفضل اتباعه.

#### ٥- التكاليف:

التكاليف المالية، وأية فوائد يتم تحقيقها والتفاصيل الأخرى ذات الصلة بالمعلومات المالية. يساعد هذا كثيرًا في عملية اتخاذ القرار. أية تفاصيل توضيحية يجب أن يتم إدراجها في ملحق منفصل للتقرير.

#### ٦- الخاتمة:

٦-١ ملخص لإجراءات العمل المطلوبة، والحل المقترح.

٦-٢ طلب أية موافقات وأى إجراء عمل يتم إتخاذ.

مقدم التقرير

الوظيفة

التاريخ.....

## مثال على تنسيق محاضر الاجتماعات

المسجل

### الحضور:

أسماء ومهام ووظائف الحاضرين.

### الاعتذارات:

أسماء ومهام ووظائف جميع من أبلغ عند عدم تمكنه من الحضور.

### ١- محاضر الاجتماع السابق:

يجب أن يقوم الرئيس بالتصديق والإقرار على هذه المحاضر. ويتم ترقيم جميع العناوين بعد ذلك بالتتابع.

### ٢- الأمور المثارة:

١-٢ الأعمال التي لم يتم الانتهاء منها.

أية أعمال تم تسجيلها في المحاضر ولم يتم التعامل معها، أو إذا لم تكن في جدول الأعمال.

### ٣- عناصر جدول الأعمال:

الجزء الأساسي من أية محاضر اجتماعات. وعنوان كل عنصر تتم مناقشته يجب أن يكون مثل العنصر المرتبط به في جدول الأعمال.

### ٣-١ العناوين الرئيسية.

يجب أن تكون بحروف كبيرة.

### ٢-٣ العناوين الفرعية.

يجب أن تكون بحروف صغيرة وقبلها مسافة بادئة.

#### ٣-٣ الأسماء:

يجب تسجيل أسماء الأشخاص الذين يطرحون بعض الموضوعات.

#### ٤-٣ الإجراءات التي يجب اتخاذها.

عندما تكون هناك إجراءات يجب اتخاذها فإنه يتم تسجيل الحروف الأولى من اسم الشخص المناسب في العمود على الجانب الأيمن.

#### ٤- أى أعمال أخرى:

أى عناصر عمل أخرى يرغب الرئيس أو أى عضو فى مناقشتها، ولم يتم الإخطار بها مسبقاً.

#### ٥- تاريخ الاجتماع القادم:

تاريخ وتوقيت ومكان الاجتماع القادم.

ملاحظة: إذا تم تكوين لجنة جديدة تجتمع لأول مرة، فإن كل المحاضر يجب ترقيمها بالتتابع بدءاً من رقم ١؛ وإلا فإن الترقيم يستمر بعد رقم المحاضر السابق، يمكن أن يكون هذا مهماً للغاية للرجوع إلى أحد المحاضر بسهولة فى المستقبل. أرجع إلى أية «نماذج مكاتبات خاصة بالمنظمة يتم استخدامها».

## التخطيط للطوارئ من أجل التعامل مع الأزمات

### قبل الأزمة:

- ١- التحديد - ابحث عن المواقف المحتملة.
- ٢- التخطيط - ضع خطط طوارئ بسيطة للتعامل مع المواقف المختلفة. ويجب أن تشمل هذه الخطط على:
  - فريق الأزمات (تحديدهم بالاسم).
  - قائد الفريق والمتحدث الرسمي مع وسائل الإعلام.
  - إجراءات للتعامل مع وسائل الإعلام عمومًا.
  - التسهيلات المتاحة (الأيواء، والاتصالات).
  - المعلومات العامة والأساسية.
  - أرقام التليفونات الخاصة بالموظفين المهمين التي يمكن الاتصال عليها.

### الدعم:

- تأكد من أن جميع الخطط قد تمت الموافقة عليها وقبولها ودعمها دعمًا تامًا من المستويات الأعلى.
- يجب أن يحصل جميع المعنيين بالأمر على نسخ من الخطط.
- راجع الخطط وقم بتحديثها على فترات منتظمة.

### التدريب:

تذكر أن التدريب هو الطريق نحو الكمال:

- اعقد تدريبات منتظمة.
- أشرك خدمات الطوارئ.



- أعقد مؤتمرات صحفية تحليلية لتدريب المتحدث الرسمي مع وسائل الإعلام.
- تأكد من أن إجراءات إعلام الأقارب معروفة ومحددة.

### أثناء الأزمة:

عندما تحدث الأزمة:

- اجمع الفريق بسرعة - استخدم نظام استدعاء.
- قم بإعداد أجهزة الاتصالات - نشط كل أنظمة الاتصالات في الشركة.
- أنشئ مركزاً للأزمات - أجمع الأشخاص الأساسيين. وضع قوائم لتوزيع العمل.
- وفر المواد الإعلامية والصحفية - اجمع المعلومات الأساسية.
- قم بعقد مؤتمر صحفي - خصص غرفة منفصلة إذا كان هذا ممكناً.
- قم بإنشاء سجل أو يومية - افتح سجلاً خاصاً بالحادثة وسجل كل ما يقع باليوم والتاريخ.
- اضبط التوقيت - تأكد من أن الجميع يعملون وفق توقيت واحد محدد.
- راقب وسائل الإعلام - تذكر أن المواعيد النهائية تتباين بين الصحف والتلفزيون ومحطات الإذاعة.
- انتبه إلى العلاقات مع المجتمع. حيث يمكن أن تكون عاملاً حيوياً في معركة المصادقة.
- استعن بنصيحة الخبراء - احصل على نصيحة الخبراء المتاحة لتوجيه وسائل الإعلام في المراحل الأولية.
- قدم الإجابات - أعد إجابات على الأسئلة التي تطرحها وسائل الإعلام (من المحتمل أن تسبب هذه الأسئلة بعض الأضرار).

- من يقع عليه اللوم - لا تقم بإلقاء اللوم على أى شخص أو حتى تفكر فى هذا.
- المراسلون - وفر بعض المعلومات التى لم يتم تسجيلها للصحفيين.
- التعويضات - لا تكشف عن أية تفاصيل خاصة بالتعويضات لوسائل الإعلام استخدم مساحة إعلامية فى الصحف من أجل دعاوى التأمين.
- تجاهل كل مكالمات المراسلة. اشكر كل مرسل خطابات الدعم من خلال الصحافة المحلية عن طريق حجز مساحة إعلانية.
- أعلم الأقارب. تأكد من أنه قد تم إعلان أقرب الأقارب قبل الإفصاح عن أى أسماء فى وسائل الإعلام.

#### بعد انتهاء الأزمة:

- قم بتخفيض عدد المشتركين - خفض عدد فريق الأزمات والمعدات المستخدمة وغيرها تدريجيًا مع انفراج الموقف. يمكن تخفيض عدد العاملين داخل مركز الأزمات.
- إجراءات المتابعة - سوف تحتاج إلى القيام ببعض إجراءات المتابعة مثل المؤتمرات الصحفية والبيانات الصحفية والتصريحات والمقالات والمكاتبات العامة.
- التحقيق - قم بالإعداد لأى تحقيق تال سيتم إجراؤه. اجمع السجلات واليوميات والملاحظات والمواد ذات الصلة الخاصة بالآخرين والتى يمكن أن تعتبر أدلة. احتفظ بكل هذه المواد فى مكان آمن.
- إعادة تنظيم المكان وإجراء التحليل - هناك دروس إدارية مستفادة من التجارب خلال هذه الأزمة. ويمكن أن تشير نتائج التحليل إلى الحاجة إلى مراجعة وتعديل خطط الطوارئ لديك.

## أثناء الأزمات تذكر دائماً :

- الإلتزام.
- دعم الإدارة يعتبر شيئاً حيويًا.
- أنشئ نظامًا جيدًا للمعلومات الأساسية.
- نظام التسجيل
- الفريق
- المصادقية
- الحماس
- الإعلانات
- الصحافة المحلية
- المجتمع المحلي
- قسم السكرتارية
- توفير المعلومات
- التدريب
- كن محفزًا للآخرين. فهذا يوضح أنك شخص مسئول ومهتم بالمنظمة.
- مفيدة ويمكن أن تساعد في توفير الوقت.
- يمكن أن تضيف المزيد من التصعيد أكثر من الصحافة القومية القومية.
- لاتنس هذا العنصر. فالعلامات الجيدة معه من الأشياء المهمة للغاية.
- توفير عدد كاف من المعاملين للتعامل مع الأزمة.
- يجب على كل شخص أن يكون لديه نفس المعلومات في نفس الوقت - التنسيق.
- ضروري لضمان العمل بسهولة أثناء حدوث الأزمة.

**الفصل الرابع**

**مصدر المعلومات**



## مصدر المعلومات

### أشهر مواقع التوظيف على الإنترنت

Monster. Com

Career Path. Com

Career Mosaic. Com

HEAD Hunter. Net

Job Search. Org

Hot Job. Com

Dice. Com

Career

Builder. Com

Nation jon. Com

Jobs. Com

## أشهر مواقع التوظيف على الإنترنت

يمكنك، عزيزي القارئ، أن تتعرف على كم هائل من المعلومات المرتبطة بالمنظمات العالمية في مجال إدارة الموارد البشرية، وما تقدمه من خدمات في مجالات التدريب، والاستشارات، وبرامج التشغيل على الحاسب الآلي، والمجلات العلمية، وغيرها من الخدمات وذلك بدخولك على المواقع التالية:

هيئة إدارة الموارد البشرية

Human Resources Management Association

[www.Hrman.org](http://www.Hrman.org)

جمعية إدارة الموارد البشرية

Society for Human Resources Management

[www.shrm.com](http://www.shrm.com)

الهيئة العالمية لمعلومات الموارد البشرية

International Public Management Association for Human  
Resources Information

[www.ihrim.org](http://www.ihrim.org)

الهيئة العالمية للإدارة العامة في الموارد البشرية

International Public Management Association for Human  
Resources

[www.ipma-hr.org](http://www.ipma-hr.org)

[www.hr-guide.com](http://www.hr-guide.com)

## مصادر الحصول على برامج إدارة الموارد البشرية

### باستخدام الكمبيوتر مع الخدمات الاستشارية الخاصة بها

[www.ihrim.org](http://www.ihrim.org)

[www.hrsmart.com](http://www.hrsmart.com)

[www.peopleclick.com](http://www.peopleclick.com)

[www.hRchitet.com](http://www.hRchitet.com)

[www.spectrumhr.com](http://www.spectrumhr.com)

[www.convergys.com](http://www.convergys.com)

[www.mkt10.com](http://www.mkt10.com)

[www.infotranicusa.com](http://www.infotranicusa.com)

[www.eepluse.com](http://www.eepluse.com)

[www.halogensoftware.com](http://www.halogensoftware.com)

[www.shrm.org](http://www.shrm.org)



## الاتجاهات المعاصرة فى

### إدارة الموارد البشرية على شبكة الإنترنت

يمكنك عزيزى القارئ أن تزيد معلوماتك ومصادرك المهنية المرتبطة بأسماء المنظمات الاستشارية، وعناوينها، والمجلات العلمية، والمؤتمرات، وغيرها من المعلومات وذلك بالدخول على المواقع التالية فى الانترنت:

الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية

[www.strategichric.com](http://www.strategichric.com)

[humanresources.About.com/od/humanresourcesstrategic](http://humanresources.About.com/od/humanresourcesstrategic)

التنوع فى الموارد البشرية

[www.shrm.org/diversity](http://www.shrm.org/diversity)

[www.eduweb.vic.gov.au/hrweb/diversity](http://www.eduweb.vic.gov.au/hrweb/diversity)

الأخلاق فى إدارة الموارد البشرية

[www.shrm.org/ethics](http://www.shrm.org/ethics)

[humanresources.About.com/od/business ethics](http://humanresources.About.com/od/business%20ethics)

## تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية على الانترنت

يمكنك ؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟ تستكشف بعض مجالات تخطيط القوى العاملة،  
وعمليات التنبؤ بالعرض والطلب من العمالة، والتصرف في كل من الفائض والعجز  
في العمالة وذلك بالدخول على بعض مواقع شبكة الانترنت التالية:

[www.ihrim.org](http://www.ihrim.org)

[www.bchrma.org](http://www.bchrma.org)

[www.hrsmart.com](http://www.hrsmart.com)

[www.ipma-hr.org](http://www.ipma-hr.org)

[www.people.clock](http://www.people.clock)

## الاختيار والتعيين على شبكة الانترنت

تقدم المواقع التالية على شبكة الانترنت مصدرًا مهمًا لك في كثير من المجالات المرتبطة بالاختيار والتعيين. فهذه المواقع تخدمك للتعرف على كيف تبحث عن المتقدمين لشغل الوظيفة، كما تعطيك عناوين وكالات التوظيف، وتعطيك إرشادات كيف تحصل على اختيارات جيدة للتوظيف كما أنها تساعد من يبحث عن وظيفة حيث يمكنه إدخال سيرته الذاتية لدى وكالات التوظيف حيث يمكن إتاحتها للمنظمات التي ترغب، كما تساعد على كتابة هذه السيرة الذاتية، والتدرب على المقابلات الشخصية، والاختبارات.

[www.onrec.com](http://www.onrec.com)

[www.career.com](http://www.career.com)

[www.rec.uk.com](http://www.rec.uk.com)

[www.emailjob.com](http://www.emailjob.com)

[www.searchscrib.com](http://www.searchscrib.com)

[www.businessramk.com](http://www.businessramk.com)

[www.totaljobs.com](http://www.totaljobs.com)

[www.careerbuilder.com](http://www.careerbuilder.com)

[www.careerkey.org](http://www.careerkey.org)

[www.career.org](http://www.career.org)

[www.employmentguide.org](http://www.employmentguide.org)

[www.15min-resume.com](http://www.15min-resume.com)

[www.job-interview.net](http://www.job-interview.net)

[www.allthetest.com](http://www.allthetest.com)

[www.pohly.com](http://www.pohly.com)

[www.rateyou.com](http://www.rateyou.com)

[www.mirrorgate.com](http://www.mirrorgate.com)

[www.megapsy.com](http://www.megapsy.com)

## الأجور في الكمبيوتر والإنترنت

يمكنك عزيزي القارئ أن تحصل على خدمات وضع أنظمة الأجور على الكمبيوتر، أو التعرض على حصيلة كبيرة من المعلومات عن مستويات الأجور السائدة في المهن المختلفة، وبحوث ومسموح الأجور والرواتب، وعلاقة تكلفة المعيشة بإعداد الأجور، وغيرها من الخدمات، وذلك بدخولك على المواقع التالية:

[www.compensationmaster.com](http://www.compensationmaster.com)

[www.compensationresources.com](http://www.compensationresources.com)

[www.haypaynet.com](http://www.haypaynet.com)

[www.salaryexpert.com](http://www.salaryexpert.com)

[www.wageweb.com](http://www.wageweb.com)

[www.paypeople.com](http://www.paypeople.com)

[www.bls.gov/ncs/](http://www.bls.gov/ncs/)

[www.bis.gov/cpi/](http://www.bis.gov/cpi/)

[www.States.bls.gov](http://www.States.bls.gov)

## الحوافز والمزايا والخدمات على الكمبيوتر والانترنت

يمكن للقارئ العزيز أن يحصل على معلومات مهمة عن برامج الكمبيوتر الخاصة بالحوافز، والمزايا والخدمات، وذلك من المواقع التالية الخاصة بالانترنت. كما أن بعض المواقع يمكنها أن تقدم معلومات أخرى عن أنواع الأنظمة، ومكاتب الاستشارات التي يمكن أن تقدم خدماتها في مجالات الحوافز والمزايا وخدمات العاملين.

[www.benefits.net](http://www.benefits.net)

[www.benefitsword.com](http://www.benefitsword.com)

[www.benefitswatch.com](http://www.benefitswatch.com)

[www.thebenefitnetwork.com](http://www.thebenefitnetwork.com)

[www.benefitnews.com](http://www.benefitnews.com)

[www.benefits.org](http://www.benefits.org)

[www.bencompcommunications.com](http://www.bencompcommunications.com)

[www.basicflex.com](http://www.basicflex.com)

[www.bcsolutionsmag.com](http://www.bcsolutionsmag.com)

[www.bensfitfocus.com](http://www.bensfitfocus.com)

## تقييم الأداء على شبكة الإنترنت

اهتمت كثير من المنظمات، وشركات الاستشارات بتصميم برامج تعمل على الكمبيوتر، أو بتصميم مواقع على شبكة الانترنت لعرض خدماتها الاستشارية في مجال تقييم الأداء. وإليك عزيزي القارئ مجموعة من المواقع التي يمكن أن تساعدك في الحصول على برامج تقييم الأداء، أو الاستشارية الإدارية في نفس المجال:

[www.performance-appraisal.com](http://www.performance-appraisal.com)

[www.appraisal-smart.com](http://www.appraisal-smart.com)

[www.advantageperformance.com](http://www.advantageperformance.com)

[www.managerassistant.com](http://www.managerassistant.com)

[www.hronline.com](http://www.hronline.com)

[www.performancesolutionstech.com](http://www.performancesolutionstech.com)

[www.successfactors.com](http://www.successfactors.com)

## التدريب على شبكة الإنترنت

هناك منظمات عالمية كثيرة للتدريب يمكن التعامل معها والحصول منها على خدمات رائعة في مجال برامج الكمبيوتر الخاصة بالتدريب، أو التدريب المبرمج على وسائط كمبيوتر، أو خدمات استشارية خاصة بتحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم برامج تدريبية تناسب ظروف معينة، وغيرها من الموضوعات. وفيما يلي قائمة بالمنظمات العالمية للتدريب، وبمواقع الانترنت في مجال التدريب.

الجمعية الأمريكية للتدريب والتنمية

American Society for Training and Development

[www.astd.org](http://www.astd.org)

الجمعية العالمية لتطوير الأداء

International Society for Performance Improvement

[www.ispi.org](http://www.ispi.org)

جمعية تكنولوجيا التعلم التطبيقي

Society for Applied Learning Technology

[www.salt.org](http://www.salt.org)

هذا بالإضافة إلى المواقع التالية:

[www.thetrainingclinic.com](http://www.thetrainingclinic.com)

[www.bristleconelearning.com](http://www.bristleconelearning.com)

[www.easytraining.com](http://www.easytraining.com)

[www.hrtain.com](http://www.hrtain.com)

[www.ksl-training.co.uk](http://www.ksl-training.co.uk)

[www.microsofttraining.net](http://www.microsofttraining.net)

[www.naturaltraining.com](http://www.naturaltraining.com)

[www.tailortraining.com](http://www.tailortraining.com)

## المسار الوظيفي على الكمبيوتر والإنترنت

هناك برامج لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي يمكن العمل بها على الحاسبات الآلية، كما أن هناك منظمات تعمل في هذا المجال تبيع هذه البرامج، وتقدم النصائح والمعونة الاستشارية في كيفية التخطيط للمسار الوظيفي سواء من وجهة نظر المنظمات أو من وجهة نظر الأفراد. وفيما يلي بعض المواقع التي تساعدك في هذا المجال.

[www.career.com](http://www.career.com)

[www.carees.org](http://www.carees.org)

[www.employmentguide.com](http://www.employmentguide.com)

[www.searchscribe.com](http://www.searchscribe.com)

[www.businessrank.com](http://www.businessrank.com)

[www.totaljobs.com](http://www.totaljobs.com)

[www.wrpjobs.com](http://www.wrpjobs.com)

[www.careerkey.com](http://www.careerkey.com)

ونحن نشجع مديري الموارد البشرية والعاملين في إدارتها على تنمية مهاراتهم في مجال الكمبيوتر والإنترنت والاستفادة بالإمكانيات الهائلة المتاحة فيها.





الفصل الخامس

اختيار الموظفين



**برنامج كيف تختار وتعين الموظفين الجدد بشركة**

**"ever grow"**

**H.R**



## اختيار الموظفين

### Inter View

#### كيفية إجراء مقابلة شخصية مع الموظف؟

- اطلب من الأشخاص الذين يقومون بالعمل وصف الأنشطة التي يقومون بها.
- توضح هذه الطريقة الذي تلاحظه. يجب عليك بالطبع معرفة ما يكفى عن العمل لفهم ما الذى يقال مع القدرة على توجيه أسئلة مناسبة.
- يكون إعداد سلسلة من الأسئلة المفتوحة بشكل مسبق فكرة جيدة. وجه أسئلة متعلقة بالوظيفة التي يتم تحليلها.
- تجنب الأسئلة التي يتم الإجابة عليها بكلمة واحدة. مثل «نعم».
- تقدم مثل هذه الأسئلة القليل من البيانات. وتقدم الأسئلة التالية معلومات وافية.
- ١- أخبرنى كيف تقضى وقتك؟
- ٢- حدثنى عن بعض الأعمال الأخرى التي تقوم بها أحيانا. ما مدى تكرار ذلك ومتى تقوم به؟
- ٣- ماهى الأعمال التي تشرف عليها (إذا وجد) وكم من الوقت تقتضيه في الإشراف على الآخرين؟
- ٤- ماهى مسئولياتك بالنسبة للمسائل المالية مثل وضع الميزانية والشراء وإقرار المصروفات وما يشابهها من قرارات؟
- ٥- ماهى الأجهزة التي تعمل باستخدامها؟

- ٦- ما هي مستويات الأداء التي تتوقعها لتفى بمتطلبات هذه الوظيفة؟
- ٧- ما هي الشهادة التي حصلت عليها وما هي خبرتك قبل تولي هذه الوظيفة؟
- ٨- ما هي الدورات التدريبية التي اشتركت فيها والتي ترى أنها ستساعدك في القيام بهذه الوظيفة بشكل مرضى؟

### ملحوظة :

ستوفر لك الإجابات عن هذه الأسئلة معلومات جيدة خاصة بالوظيفة بكون من الجيد أيضًا إجراء مقابلة شخصية مع الشخص الذى يشرف على فريق العمل لضمان أن لديك الصورة بالكامل.

### ورقة عمل خاصة بوصف الوظيفة أداء مساعدة:

- ١- اسم الوظيفة.
- ٢- يرجع إلى.
- ٣- المهام المؤداة.
- ٤- الأجهزة المستخدمة.
- ٥- المهارات المستخدمة.
- ٦- المسئولية كرئيس مجموعة.
- ٧- المسئولية عن الأجهزة.
- ٨- المسئولية فيما يتعلق بالمال.
- ٩- أشياء أخرى تتعلق بالعمل.
- ١٠- حالات العمل الخاصة.
- ١١- حالات العمل الخاصة.

١٢- تحليل.

١٣- التاريخ.

### ما هي مواصفات الوظيفة :

١- التعليم: هل تستلزم الوظيفة الحصول على شهادة جامعية؟ تعليم متقدم، شهادة في مهارة متخصصة؟

٢- المهارات: هل يجب على المتقدم أن يكون لديه مهارة في أجهزة الكمبيوتر؟

٣- خبرة العملية: ما هي مدة ونوع الخبرة السابقة المطلوبة بالنسبة لمهام الوظيفة.

٤- القوة البنية: هل تتطلب الوظيفة حمل أوزان ثقيلة أو عمل بدني شاق. إذا كان الأمر كذلك، هل هي جزء مهم من العمل أم هل يحدث بشكل استثنائي.

٥- الذكاء: تتطلب بعض الوظائف مستوى عالي من الذكاء، يجب أن تتخذ القرارات التي تتطلب تفكير عميق أو حل مشكلة معقدة أو إمكانية التفكير تحت ضغط.

٦- مهارات خاصة بعملية الاتصال: يجب أن توضح مواصفات الوظيفة أي مهارات اتصال تحتاجها على سبيل المثال، الاتصال بين شخصين وإمكانية التحدث إلى المجموعة الكبيرة وطرق البيع بالتليفون المستحدثة أو مهارات كتابة مبتكرة.

٧- دقة العمل: إذا كانت الوظيفة تتطلب الانتباه إلى التفاصيل «حدد أي نوع من التفاصيل، في بعض الوظائف لا يوجد نسبة لحدوث أخطاء، يجب أن يتم العمل بشكل صحيح من المرة الأولى أو ستتج مشكلات خطيرة فمثلا، العمل بمفاعل نووي أو قيادة طائرة نفاثة أو معمل كيميائي.

٨- التعامل مع الأزمات إذا كانت الوظيفة تتطلب «القدرة على العمل تحت



ضغط» اذكر أى نوع من الضغط على سبيل المثال مواعيد التسليم اليومية والمواعيد النهائية التى تطرأ من آن لآخر، جلسات العمل على مدار الأربع والعشرين ساعة وظروف العمل الصعبة.

٩- العوامل الخاصة: ربما تؤدي متطلبات عديدة أخرى إلى الحاجة إلى مواصفات خاصة مثل الطلاقة فى إحدى اللغات الأجنبية، قبول السفر وقبول العمل فى عطلات نهاية الأسبوع وقبول العمل ساعات إضافية عند الحاجة وأى شئ آخر يجب أن يقبله الموظف القيام بالوظيفة لشكل مرضى.

### وعليه الوصف التطبيقي للوظيفة فى المقابلة:

- ١- التعليم: س: ما هو المؤهل العلمى لك؟ وأى مهارة تحيدها فيه؟  
س: هل أخذت دورات تدريبية فى مثل هذا العمل؟ أين؟ ومتى؟ وماهى مدى الإستفادة؟
- ٢- المهارات: س: هل تعتقد أن مثل هذه الوظيفة تحتاج إلى مهارة؟  
س: وما هى المهارات التى يمكن أن تحتاجها لمثل هذه الوظيفة؟
- ٣- الخبرات: س: ما هى الخبرات التى يمكن أن تساعد فى مثل هذه الوظيفة؟  
س: هل لديك خبرات؟ ما هى؟ ومتى؟ وأين تعلمتها؟
- ٤- القوة البدنية: س: مثل هذا الوظيفة تحتاج إلى قوة عضلية أم بدنية أم الاثنين معا؟ دلل على ما تقول.
- ٥- الذكاء: س: مثل هذه الوظيفة تحتاج إلى قدرة من الذكاء وضح ذلك.  
س: تخيل ما هى المشاكل التى يمكن أن تواجهك فى هذه الوظيفة؟
- ٦- مهارات خاصة بعملية الاتصال.

س: هل هذه الوظيفة تحتاج إلى اتصالات تليفونية أو مهارات كتابية؟ أو علاقات شخصية؟

٧- دقة العمل: هل مثل هذه الوظيفة تحتاج إلى دقة في العمل؟ وما الدليل على ذلك؟

٨- التعامل مع الأزمات: س: تخيل أزمة في العمل؟ ووضح كيف تقوم أو تساعد في حلها؟

٩- العوامل الخاصة: هل الوظيفة تحتاج إلى لغات أجنبية؟  
ماهى ساعات العمل التى يمكن أن تناسب هذه الوظيفة؟

#### ماهى الأسباب الواهية لاستبعاد المتقدمين الجيدين؟

١ - التعليم: افترض أن مواصفات الوظيفة تتطلب درجة جامعية. هل تكون هذه الدرجة ضرورية؟ فى الغالب تكون مهمة، ولكن كالمعتاد لا يكون للدرجة أى علاقة بإمكانية الشخص فى النجاح فى الوظيفة، أحياناً يكون طلب مستوى أعلى فى التعليم له عيوب أكثر من المميزات.

٢- مدة الخبرة: ربما تتطلب مواصفات الوظيفة ١٠ سنوات خبرة فى المحاسبة، لماذا ١٠ سنوات على وجه التحديد؟ لا توجد علاقة مباشرة بين عدد السنين التى قضاهها الشخص يعمل فى مجال ما وكفاءة هذا الشخص.

لدى العديد من الأشخاص خبرة فى مجال عمل ما تبلغ ١٠ سنوات لكن عام واحد من الخبرة (بعد اتفاق سياسات الوظيفة لأن ما يلى من سنوات لن يضيف جديد للموظف.

#### ماهى أشهر مواقع التوظيف على الأنترنت:

1- Monster. Com

2- Career Path. Com

3- Career Mosaic. Com

4- HEAD Hunter. Net

5- Job Search. Org

6- Hotjob. Com

7- Dice. Com

8- Career builder. Com

9- Nation jon. Com

10- Jobs. Com

### قائمة بالأسئلة غير المسموح بها فى المقابلة الشخصية

غير مسموح بالآتى:

١- الأسئلة عن البشارة أو لوانها؟

٢- السؤال عن المدرسة الدينية التى ينتمى إليها المتقدم أو الأجازات الدينية لن يتم إخبار المتقدم ديانة أصحاب الشركة؟

٣- السؤال عن أصل المتقدم وجنسيته أو جنسية والدى المتقدم أو زوجته؟

٤- السؤال عن النوع؟

٥- السؤال عن اسم أو بيانات أخرى عن الزوجة ربما لا يتم سؤال المتقدم عن كونه متزوج أم أعزب أو مطلق أم منفصل أو مكان عمل الزوجة أو اللقب الذى يريد استدعائه به؟

٦- السؤال عن إنجاب الأطفال وأعمارهم؟

٧- لا يتم سؤال المتقدم ما هو سنه أو تاريخ ميلاده أو السنة التى تخرج فيها من المدرسة الثانوية؟

٨- السؤال المباشر عن وجود إعاقة أو عن علاجه من أى من الأمراض التالية.

٩- السؤال هل تمت أدانته من قبل إيه جريمة؟ وربما يطلب منه تفاصيل.

١٠- لا يوجه له السؤال: هل تم القبض عليك من قبل؟

- ١١ - لا يتم سؤال المتقدم عن اسمه الأصلي إذا كان تم تغييره بأمر المحكمة أو خلافه ما إذا عمل تحت اسم مستعار. مع ذكر هذا الاسم والتواريخ؟
- ١٢ - السؤال عن مكان المتقدم أو والديه أو زوجته أو أى من أقاربه؟
- ١٣ - غير مسموح أن تطلب من المتقدم تقديم شهادة الميلاد كدليل لإثبات السن؟
- ١٤ - طلب أو خيار إرفاق المتقدم صورته بطلب التقدم للعمل قبل التعيين؟
- ١٥ - غير مسموح سؤاله عما إذا كان تم منحه الجنسية أم هل هو مواطن نظرا لميلاده في هذه الدولة أو سؤاله عما إذا كان والديه أو زوجته مواطنه تم منحها تم منحها الجنسية أم هل هي مواطنة نظرا للميلاد؟
- ١٦ - السؤال عن كيفية اكتساب المتقدم لإمكانية التحدث وكتابة هذه اللغة ولا يتم سؤال عن لغته الأم؟
- ١٧ - غير مسموح تواريخ الإلتحاق بهذه المدارس وتواريخ التخرج؟
- ١٨ - غير مسموح أسماء وعناوين وأعمال أو أى بيانات أخرى متعلقة بزوجة المتقدمة أو أطفاله أو أى من أقاربه غير العاملين بهذه الشركة؟
- ١٩ - غير مسموح باسم وعنوان الشخص الذى ينبغي إبلاغه فى الطوارئ (ربما يوجه هذا السؤال بعد التوظيف).
- ٢٠ - السؤال عن الخبرة العسكرية للمتقدم فى بلد غير بلده؟
- ٢١ - طلب ذكر كل النوادي والجمعيات التى ينتمى إليها؟
- ٢٢ - طلب أن يستخرج المتقدم رخصة قيادة قبل استلام العمل؟

### المقابلة الشخصية ذات الإطار:

تم إدارة المقابلة الشخصية ذات الإطار عن طريق قائمة بالأسئلة التى يجب توجيهها بنفس الطريقة ونفس الترتيب مع كل المتقدمين. كما يطلق عليها أيضا مقابلة شخصية ذات نمط محدد أو تشخيصية أو موجهة.

**أولاً: قائمة مقابلة الذين لم يتخرجوا من الجامعة :**

- ١- اسم المتقدم.
- ٢- العنوان.
- ٣- رقم التليفون      رقم الفاكس      عنوان البريد الإلكتروني
- ٤- المنصب      القسم
- ٥- اسم من يجرى المقابلة الشخصية      التاريخ
- ٦- ما هى آخر مرحلة دراسية تم الحصول عليها؟
- ٧- لماذا قررت عدم إتمام التعليم الجامعى؟
- ٨- ما هى الدرجات التى حصلت عليها؟
- ٩- أى الأنشطة بخلاف المناهج الدراسية كنت تشارك فيها؟
- ١٠- أخبرنى عن المناصب التى عملت بها؟
- ١١- كم عدد ساعات العمل بالأسبوع؟
- ١٢- ما هى الخطوات التى قمت بها لاكتساب تعليم إضافى منذ ترك المدرسة؟
- ١٣- ما هو التدريب الذى تلقته فى المدرسة الثانوية أو أى مدرسة أخرى ساعدك فى مستقبلك المهنى؟
- ١٤- ما هى الوظيفة الرئيسية التى عملت بها بعد ترك المدرسة الثانوية؟
- ١٥- كيف ساعدك ذلك فى عملك الحالى؟

**ثانياً: قائمة مقابلة الذين حصلوا على قدر من التعليم الجامعى :**

١- اسم المتقدم.

٢- العنوان.

- ٣- رقم التليفون      رقم الفاكس      عنوان البريد الالكترونى
- ٤- المنصب      القسم
- ٥- اسم من يجرى المقابلة الشخصية      التاريخ
- ٦- قد تخرجت من كلية ( لماذا اخترت هذه الكلية؟
- ٧- ما هو تخصصك؟ لماذا اخترته؟
- ٨- ما هو تقدير التخرج؟
- ٩- ما هى المواد التى درستها فى الكلية ولم تشعر أنها مفيدة؟ ولماذا؟
- ١٠- ما هى الأنشطة التى مارستها أثناء الدراسة بالجامعة؟ ولماذا كان دورك بها؟
- ١١- كيف حصلت على التمويل الخاص بالدراسة؟
- ١٢- هل كنت تعمل أثناء مرحلة التعليم الثانوى أو الجامعى؟ كم ساعة فى الأسبوع؟
- ١٣- هل كنت تعمل فى العطلات الصيفية؟ ما هو نوع العمل؟
- ١٤- هل كانت خططك المهنية أثناء التعليم الجامعى؟
- ١٥- إذا كانت خططك اختلفت الآن؟ متى غيرت أسلوب تفكيرك؟ ولماذا؟
- ١٦- ما هو التعليم الإضافى الذى تلقيته منذ التخرج من الجامعة؟
- ١٧- كيف استفدت من التعليم الجامعى؟
- ١٨- فى حالة عدم اكمال مرحلة التعليم الجامعى. متى تركت الدراسة بالجامعة؟ لماذا؟ هل تنوى مواصلة الدراسة؟ إذا كان الأمر كذلك. ما هى خططك؟
- ١٩- ما هى أهم وظيفة توليتها بعد التخرج؟
- ٢٠- كيف شكل ذلك فى مستقبلك المهني؟

**ثالثاً : قائمة مقابلة من ترك التعليم منذ خمس سنوات الجامعى / الثانوى :**

- ١- اسم المتقدم.
- ٢- العنوان.
- ٣- رقم التليفون      رقم الفاكس      عنوان البريد الالكترونى
- ٤- المنصب      القسم
- ٥- اسم من يجرى المقابلة الشخصية      التاريخ
- ٦- ما هى الشهادة الدراسية التى ساعدتك فى النجاح فى مستقبلك؟
- ٧- ما هى الدورات التى اشتركت فيها مؤخراً؟ إذا كانت مرتبطة بالعمل، كيف تطبقها على عملك؟
- ٨- ماذا تفعل الآن لمواصلة التعرف على الجديد فى مجالك؟
- ٩- ما هى خطط الحالية لمواصلة التعرف على الجديد فى مجالك؟
- ١٠- بخلاف البرامج المتعلقة بالعمل، ماذا ستفعل لمزيد من التطوير؟
- ١١- ما هى المجالات التى تقرأها بانتظام؟
- ١٢- ما هى الكتب التى قرأتها مؤخراً؟

**رابعاً : أسئلة عامة لكل الوظائف :**

- ١- أوضحت فى طلب التوظيف أنك عملت بـ «اسم الشركة». هل مازلت تعمل هناك؟ متى كنت تعمل هناك؟
- ٢- صف مهام عملك ومسئولياتك فى كل منصب عملت به فى هذه الشركة؟
- ٣- ماذا أعجبك فى هذه الوظيفة؟ مميزاتها ما هى؟
- ٤- ما الذى يزعجك من هذه الوظيفة؟ عيوبها ما هى؟

- ٥- ما هو أكبر أنجاز حققته أثناء العمل في هذا المنصب؟
- ٦- تكلم عن بعض الاحباطات في هذا العمل؟
- ٧- تكلم عن التقدم الذى حققته في الشركة؟
- ٨- إذا كان الإنجاز كبير. اسأل من يرجع إليه الفضل في هذا التقدم؟ إذا كان إنجاز عادل أسأل هل أنت راضى عن هذا التقدم؟ إذا كانت الإجابة لا. اسأل كيف حاولت التغلب على ذلك؟
- ٩- ماهى الخبرة التى اكتسبتها من العمل في هذا المكان؟
- ١٠- لماذا تركت العمل؟ أو لماذا تريد ترك العمل؟

#### خامساً: أسئلة غير ملموسة تصلح لكل الوظائف:

- ١- ما الذى تبحث عنه وغير موجود في وظيفتك الحالية؟
- ٢- تكلم عن أهدافك المهنية. على المدى الطويل، وعلى المدى القصير؟
- ٣- كيف ترضى إحدى الوظائف في شركتك طموحك المهني؟
- ٤- ما هى الأهداف التى حددتها في الوظائف الأخرى أو المدرسة؟ ماذا فعلت لتحقيقها؟ ماذا كانت النتائج؟
- ٥- ما هى معايير النجاح من وجهة نظرك؟
- ٦- ما هى العامل التى أدت إلى نجاحك؟
- ٧- ما هى العوامل التى أعاقتك عن التقدم بدرجة أسرع؟
- ٨- إذا كان لديك فرصة البدء من جديد ما هى التغييرات التى ستقوم بها في حياتك المهنية؟
- ٩- ما هى الجوانب الأكثر أهمية في العمل بالنسبة لك؟



١٠- اذكر أحد رؤسائك الذين تحترمهم؟ صف أسلوب إدارته؟ صف أحد رؤسائك الأقل تأثير فيك؟

١١- ما الذى جاملت بشأنه الرؤساء؟ وما الذى انتقدوك بشأنه؟

١٢- تكلم عن بعض المشكلات المهمة التى واجهتها؟ كيف تغلبت عليها؟

١٣- إذا تم تعيينك فى هذه الوظيفة ما الذى يمكنك القيام به كى تكون مؤثر فى هذا الموقع؟

١٤- ما هى المجالات التى يمكننا مساعدتك فيها كى تصبح أكثر إنتاجاً؟

### ملحوظة مهمة جداً:

١- لا تقع فى خطأ قراءة الأسئلة الموجودة فى المقابلة الشخصية ذات الإطار كما لو كنت تقرأ استجواب. ا طرح الأسئلة فى نبرة حوارية وقم بإعادة الصياغة عند الضرورة لوضع السؤال فى سياق الحديث.

٢- أضف إلى ذلك أقرأ مواصفات الوظيفة بعناية تناول مهام الوظيفة مع رئيس القسم أو رئيس المجموعة. ضع أسئلة تتمكنك من الحصول على البيانات اللازمة لتحديد ما إذا كان المتقدم هو الأفضل لهذا المكان؟

### كيفية بدء المقابلة الشخصية:

١- لا يجيب المتقدم المتوتر بشكل كامل عن الأسئلة يجب أن يوفر من يجرى المقابلة الشخصية جو من الراحة للمتقدم كى يحصل على أفضل الإجابات. خصص جزء من الوقت لهذا الغرض حتى لو كانت المقابلة محدودة الوقت.

٢- الشعور بالألفة:

أ- تقدم وقم بتحية الشخص. يكون من الأفضل الذهاب إلى الردهة الخارجية لمقابلة المتقدم بدلاً من إرسال السكرتيرة لإحضاره لك. قدم نفسك له واصطحبه للغرفة المخصصة لإجراء المقابلة.

ب- عند تحية المتقدم خاطبه باسمه بالكامل. عند استخدام الأسم الأول والأخير للمتقدم مع تقديم نفسك. بذلك تكون قد ساويت بينهما. فإذا وضعت أحد الألقاب قبل اسمك وخاطبت المتقدم باسمه فقط يبدو الوضع أنك تتعالى عليه.

ج- أن أفضل ما تخاطب به المتقدم هو اسمه.

د - لا تبدأ بأسئلة «ما الذى يجعلك تعتقد أنك مناسب لهذه الوظيفة» أو «لماذا تم فصلك من وظيفتك السابقة؟»

### إرشادات عامة للمقابلة:

- ١ - تعد كيفية صياغة السؤال مهمة. اختر كلماتك بعناية.
- ٢ - لا توجه أسئلة يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا.
- ٣ - لا تحاول الإجابة بالنيابة عن المتقدم.
- ٤ - لا توجه أسئلة غير مرتبطة بأهدافك.
- ٥ - وجه أسئلة تقود إلى الحصول على معلومات عن خبرة المتقدم.
- ٦ - يعتبر توجيه الأسئلة التى تبدأ بـ ما أو متى أو من أو لماذا أو أين، من أفضل الطرق للحصول على البيانات كاملة.
- ٧ - تزويد المتقدم بمعلومات عن الشركة والوظيفة التى يريد العمل بها. ترفع فرصة حصولك على من تريد بتقديم صورة وانطباع جيد عن الشركة للمتقدم أثناء المقابلة الشخصية.
- ٨ - يسمح الكثير من الممتحنين للمتقدم بطرح بعض الأسئلة عن الوظيفة والشركة عند مرحلة معينة من المقابلة.
- ٩ - إنهاء المقابلة، بمجرد الحصول على البيانات اللازمة، وإخبار المتقدم عن طبيعة العمل ولديه الفرصة عن طرق ما يريد من أسئلة ، يمكنك عند هذا الحد إنهاء المقابلة الشخصية.

## الاختيار من بين أكثر من متقدم جيد

### جدول الاختيار النهائي

مواصفات الوظيفة	المتقدم الأول الاسم	المتقدم الثاني الاسم	المتقدم الثالث الاسم	المتقدم الرابع الاسم
١- المؤهل الدراسي				
٢- الخبرة				
٣- العوامل الشخصية				
٤- عوامل أخرى				

غالباً ما يكون المتقدمون متقاربين في مؤهلاتهم الخاصة بالوظيفة، يجب أن تختار من بينهم . الآن يكون الأمر متروكاً لحكمك.

## نموذج ملخص المقابلة الشخصية

- ١- المتقدم.... التاريخ
- ٢- الوظيفة المتقدم لها اسم الممتحن
- ٣- مكونات الوظيفة
- ٤- خلفية المتقدم تقييم المؤهلات
- ٥- المهام.....
- ٦- المسؤوليات.....
- ٧- المهارات المطلوبة.....
- ٨- المؤهل الدراسي المطلوب.....
- ٩- أنواع محددة.....
- ١٠- الإنجاز العلمي.....
- ١١- عوامل أخرى متعلقة بالوظيفة.....
- ١٢- عوامل شخصية:.....
- أ- تعليقات.....
- ب- تقييم المؤهلات.....
- ١٣- التقدم في المستقبل المهني.....
- ١٤- الإنجازات.....
- ١٥- عوامل معنوية.....
- أ- المظهر.....
- ب- الدافع.....
- ج- الاستقرار.....
- د- القيادة.....
- ١٦- الإبداع.....

- ١٧ - اليقظة الذهنية.....
- ١٨ - مستوى الجهد.....
- ١٩ - مهارات الاتصال.....
- ٢٠ - الثقة بالنفس.....
- ٢١ - التعليقات.....
- أ - نقاط القوة في المتقدم.....
- ب - نقاط الضعف في المتقدم.....
- ٢٢ - يوصى بالتعيين.....
- ٢٣ - توصيات بالمزيد من التدريب.....
- ٢٤ - استبعاد المتقدم.....
- ٢٥ - الأسباب.....
- ٢٦ - تعليقات إضافية.....

١- اسم المتقدم

٢- الوظيفة المتقدم لها

القسم

٣- الشركة التي تم الاتصال بها

٤- الشخص الذي تم التحدث معه

وظیفه

٥- المقدمة المقترحة: أهلاً يحدثك (الاسم) من (اسم الشركة) متقدماً إلينا أحد الموظفين السابقين لديكم (اسم المتقدم) ونريد تعيينه في وظيفة (اسم الوظيفة) أنى مقدر أنك مشغول لكننى سأخذ من وقتك دقائق بسيطة للتأكد من بعض المعلومات الخاصة به.

١- ذكر (اسم المتقدم) أنه/ أنها كان يعمل لديكم بدءاً من (تاريخ التعيين) وحتى تاريخ (المغادرة). هل هذا صحيح؟ (إذا لم تطابق الإجابة ما يوجد لديك قم بتصحيح التواريخ).

٢- ذكر أن مرتبه كان في الشهر، هل هذا صحيح؟ إذا لم يكن الأمر كذلك ضع الرقم الصحيح .

٣- ذكر أن عمله كان يتضمن: (اذكر بعض الأنشطة الرئيسية الموجودة في السيرة الذاتية واطلب الوظيفة الملاحظات الخاصة بالمقابلة) هل هذا صحيح؟

٤- هل يمكنك اختيارى ببعض الأنشطة الأخرى التى كان يقوم بها المتقدم؟

٥- أى من هذه الأنشطة كان يقوم على خير وجه؟

٦- اذكر الأسئلة الإضافية المرتبطة بمواصفات الوظيفة أو جوانب أخرى في سابقة أعمال المتقدم تريد السؤال عنها.

٧- في أى من هذه الأنشطة كان يحتاج إلى دعم إضافي؟

٨- ما هي الإنجازات التي حققها أثناء فترة عمله؟

٩- ما هو التقدم الذي حققه في الفترة التي قضاها في العمل بالشركة في ضوء

المسؤوليات الإضافية الموكلة له الترقيات والزيادة في الراتب؟

١٠- كيف استطاع (اسم المتقدم) التأقلم مع زملائه؟

١١- هل يمكنك التعليق على الآتي:

- الحضور.
- الاعتماد على الذات.
- القدرة على تحمل المسؤولية.
- قابلية التقدم.
- درجة الإشراف المطلوبة.
- السلوك العام.

١٢- لماذا ترك العمل لديكم؟

١٣- إذا كان لديكم مكان شاغر بالشركة لشخص ما سابقة أعمال (اسم المتقدم)

هل كنت ستفكر فيه بالنسبة لهذه الوظيفة؟

١٤- هل يوجد ما ترى إخباري به فيما يتعلق بـ (اسم المتقدم) كي نتخذ قرار

التعيين؟

١٥- ملاحظات وتعليقات:

١- اسم القائم بعملية التأكد التاريخ

- ماذا تفعل إذا علمت أن الشخص الذي نتحدث معه يخفي شيء عنك؟ ماذا لو شعرت من نبرة صوته أنه متردد في أخبارك بالإجابات؟ ربما تشعر بنوع منعدم الوضع الذي يخبرك أنك لا تحصل على الإجابة الكاملة، كيف ستتصرف الآن؟

- هناك طريقة واحدة لمعالجة هذا الموقف: السيد/ ،

أقدر لك هذا الوقت الذي تقضيه في الحديث عن (اسم المتقدم). أن الوظيفة المعروضة لدينا مهمة جدا للشركة ولا يمكننا المخاطرة

بتعيين شخص غير موثوق في قدراته. هل توجد مشكلات محددة ربما نصادفها عند تعيين (اسم المتقدم)؟ إليك طريقة أخرى «بمحتاج (اسم المتقدم) إلى تدريب خاص بهذه الوظيفة هل يمكن تحديد أى المجالات التى يجب علينا أن نوليها عناية خاصة؟ من خلال الأسئلة التى تحصل عليها يمكنك الحصول على بعض المعلومات عن نقاط ضعف المتقدم.

- أحيانا الشركات لا تجرب أحد عن موظفيها بعد تركها لهم وذلك خوفا من مقاضاتهم بتهمة التشهير، عند سؤال أى صاحب عمل عن موظفيه السابقين فإنه يقدم قدر ضئيل من البيانات أقل من المعلومات الأساسية، تواريخ التعيين، عنوان الوظيفة.



## أنواع الاختبارات

- ١- الاختبارات النفسية والشخصية
- ٢- اختبارات القدرات الذهنية
- ٣- اختبارات سرعة الإستجابة
- ٤- اختبارات تقييم الإتجاهات
- ✓ اختبار القيادة والسيطرة
- ✓ اختبار الثقة بالنفس
- ✓ اختبار القدرة على اكتشاف الاختلافات وإدراك العلاقات
- ✓ اختبار القدرة على الابتكار والتخيل

## التمارين والحالات العملية

### التمرين الأول: القيادة والسيطرة:

ضع علامة √ أو × أمام العبارات التالية:

لا	نعم	السؤال
		١- هل يصعب عليك أن تقول «لا» عندما يطلب منك أحد أن تفعل شيئاً تكون غير مقتنع به؟
		٢- هل تتجنب المواجهات حتى إذا كنت تعتقد أنك على حق؟
		٣- هل تطيع الأوامر دون اقتناع؟
		٤- هل تعتذر كثيراً بسبب وبدون سبب؟
		٥- إذا سخر أحد منك فهل تتجنب مواجهته؟
		٦- هل تحاول أن تساير الموضحة في ملابسك دائماً رغم عدم اقتناعك بها؟
		٧- هل تخشى توجيه المخطئ؟
		٨- هل توجه ملاحظاً أو إرشادات قاسية للآخرين إذا أخطأوا تجاهك؟
		٩- هل تصاب بالضيق والملل من بقاء الفهم؟
		١٠- هل تحب أن يستمع لك الآخرون؟
		١١- هل تستطيع أن تنهر الآخرين إذا أخطأوا؟
		١٢- هل يمكنك أن تعارض بعض الآراء التي يعلنها الآخرون ولا تتماشى مع ما تقنع به؟
		١٣- إذا قصر أحد المرءوسين في أداء عمل فهل تخبره بأنك غير راضٍ عن هذا العمل؟

**تابع التمرين الأول: القيادة والسيطرة:**

السؤال	نعم	لا
١٤- هل تخشى التغيير في رأيك إذا اكتشفت أن به خطأ؟		
١٥- هل تصف نفسك بأنك «مؤثر في الآخرين»؟		
١٦- هل تكره أن تهزم في ساحة النقاش والجدل؟		
١٧- هل يقوم الآخرون باتخاذ معظم القرارات الهامة التي تخصك بدلاً منك؟		
١٨- هل تتجنب أن تكون موضع اهتمام الآخرين؟		
١٩- هل ترتدى الملابس المناسبة لإثارة الانتباه والاحترام؟		
٢٠- هل يصعب عليك التكيف مع الآخرين؟		

**التحليل وحساب الدرجات**

١- نعم	١- نعم	١- نعم	١- نعم
٢- نعم	٢- نعم	٢- نعم	٢- نعم
٣- نعم	٣- نعم	٣- نعم	٣- نعم
٤- نعم	٤- نعم	٤- نعم	٤- نعم
٥- نعم	٥- نعم	٥- نعم	٥- نعم
٦- نعم	٦- نعم	٦- نعم	٦- نعم
٧- نعم	٧- نعم	٧- نعم	٧- نعم
٨- نعم	٨- نعم	٨- نعم	٨- نعم
٩- نعم	٩- نعم	٩- نعم	٩- نعم
١٠- نعم	١٠- نعم	١٠- نعم	١٠- نعم

المجموع =

- إذا كان درجاتك من ١٤ إلى ٢٠ فأنت تميل إلى التبعية لا القيادة، وتفضل أن يوجهك الآخرون وأن يخبرك دائمًا بما تفعل على أن تعطى أنت التعليمات وعند الأزمات تفضل أن يتحمل شخص آخر المسؤولية.
- إذا كانت درجاتك من ٧ إلى ١٣ فأنت شخصية قيادية، يمكنك الأخذ بزمام الأمور وتحمل المسؤولية وتشعر بالسعادة عند إعطاء التعليمات للآخرين، وعمومًا، قد لا تكون عندك هذه النزعة التي تجعل منك زعيمًا حقيقيًا.
- إذا كانت درجاتك ٦ فأقل فأنت حقًا قد خلقت لتقود؛ لأنك تتمتع بشخصية قوية وصفات الزعامة، وتشعر بعدم الإرتياح إذا اضطرت لتلقى الأوامر فقط، ولم تمنح السلطة والقدرة على التأثير (فأنت شخصية قيادية قوية).

## التمرين الثاني: الثقة بالنفس:

ضع علامة √ أو × أمام العبارات التالية:

لا	نعم	السؤال
		١ - عندما تتخذ قرارًا، فهل تتمسك به مادمت مقتنعًا بسلامته؟
		٢ - أنتجّل من معارضة المخطئ؟
		٣ - أتعير الرأي الذي تعتقد بصحته مادام يخالف رأي الآخرين؟
		٤ - هل تعتقد أنك متميز وسط أقرانك؟
		٥ - إذا وجدت معاملة سيئة في أحد المحال، فهل تشكو إلى المدير؟
		٦ - هل تنازل غالبًا عن آرائك؟
		٧ - هل تغير ما تعتقد أنه صحيح إذا انتقدك الآخرون؟
		٨ - هل تميل إلى الاحتفاظ بآرائك لنفسك؟
		٩ - هل تجد صعوبة في تصديق الآخرين عندما يقولون عنك أشياء طيبة؟
		١٠ - هل تشعر دائمًا بأنك أقل من الآخرين من حولك؟
		١١ - هل أنت راضٍ عن نفسك؟
		١٢ - هل تعتقد أنك تستطيع إنجاز الأشياء كغيرك وليس أقل؟
		١٣ - إذا ذهبت إلى حفل كبير فهل تصاب بالحرج الشديد؟
		١٤ - هل أنت شخصية محبوبة؟
		١٥ - هل تستطيع أن تصف نفسك بأنك شخصية جذابة؟
		١٦ - هل تعتقد أن عندك روح الدعابة والمرح؟

## تابع التمرين الثاني: الثقة بالنفس:

لا	نعم	السؤال
		١٧- هل أنت متميز في عملك؟
		١٨- هل تعتقد أن ذوقك في الملابس رفيع؟
		١٩- هل تكون متناسكًا عند الأزمات؟
		٢٠- هل تحيد العمل في جماعة وتحسن التعامل مع الآخرين؟
		٢١- هل تصف نفسك بأنك إنسان أقل من العادي؟
		٢٢- هل تمنى دائمًا لو أنك تشبه شخصًا آخر؟
		٢٣- هل تشعر دائمًا بالغيرة من مواهب وقدرات الآخرين؟
		٢٤- هل تتجنب عادة عمل الأشياء التي قد تضايق الآخرين حتى إذا كنت تحبها وتقتنع بها؟
		٢٥- هل تهاجم الآخرين دائمًا؟
		٢٦- هل تقضي الكثير من حياتك في عمل أشياء لا تحبها؟
		٢٧- هل تدع الآخرين يديرون شئون حياتك بدلاً منك؟
		٢٨- هل تعتقد أن مواطن قوتك أكثر من مواطن ضعفك؟
		٢٩- هل تعتذر كثيرًا بسبب ودون سبب؟
		٣٠- هل تقلق كثيرًا إذا تسببت في مضايقة المخطئ؟
		٣١- هل تمنى دائمًا لو كانت لك مواهب ومهارات أكثر؟
		٣٢- هل تحتاج لسؤال الآخرين النصيحة باستمرار؟

## تابع التمرين الثانى: الثقة بالنفس:

لا	نعم	السؤال
		٣٣- هل تنتظر أن يبدأك الآخرون بإذابة الجليد والتعرف إليك فى الحفلات دائما.
		٣٤- هل تجد سهولة فى بدء الحديث مع الآخرين؟
		٣٥- هل تعتقد أن شخصيتك قوية؟
		٣٦- هل أنت قائد متمكن؟
		٣٧- هل لك تأثير على الآخرين؟
		٣٨- هل أنت جذاب بالنسبة للجنس الآخر؟
		٣٩- هل تحسن التصرف فى المواقف المختلفة؟
		٤٠- هل تسأل الآخرين رأيهم دائما قبل الإقدام على أى عمل؟

### التحليل وحساب الدرجات

١ لا	٢١- نعم ٠	٠ لا	١- نعم ١
١ لا	٢٢- نعم ٠	١ لا	٢- نعم ١
١ لا	٢٣- نعم ٠	١ لا	٣- نعم ١
١ لا	٢٤- نعم ٠	٠ لا	٤- نعم ١
١ لا	٢٥- نعم ٠	٠ لا	٥- نعم ١
١ لا	٢٦- نعم ٠	١ لا	٦- نعم ١
١ لا	٢٧- نعم ٠	١ لا	٧- نعم ١
٠ لا	٢٨- نعم ١	١ لا	٨- نعم ٠
١ لا	٢٩- نعم ٠	١ لا	٩- نعم ٠
١ لا	٣٠- نعم ٠	١ لا	١٠- نعم ٠
١ لا	٣١- نعم ٠	٠ لا	١١- نعم ٠
١ لا	٣٢- نعم ٠	٠ لا	١٢- نعم ٠
١ لا	٣٣- نعم ٠	١ لا	١٣- نعم ٠
٠ لا	٣٤- نعم ١	٠ لا	١٤- نعم ٠
٠ لا	٣٥- نعم ١	٠ لا	١٥- نعم ٠
٠ لا	٣٦- نعم ١	٠ لا	١٦- نعم ٠
٠ لا	٣٧- نعم ١	٠ لا	١٧- نعم ١
٠ لا	٣٨- نعم ١	٠ لا	١٨- نعم ١
٠ لا	٣٩- نعم ١	٠ لا	١٩- نعم ٠
١ لا	٤٠- نعم ٠	٠ لا	٢٠- نعم ١

المجموع =

- إذا كان درجاتك من ٢٥ إلى ٤٠ فأنت تثق في نفسك كثيرًا؛ لأنك تعلم



قدراتك جيدًا وتعرف مواطن ضعفك وقوتك.

- إذا كانت درجاتك من ١٢ إلى ٢٤ فأنت على قدر معقول من الثقة ولكن لا يزال عندك بعض الشكوك وربما كنت في حاجة إلى زيادة الثقة بنفسك قليلًا.
- إذا كانت درجاتك ١١ فأقل فأنت لا تثق في نفسك تمامًا ولا تعرف لنفسك قدرًا وعندك إحساس بالدونية والنقص نابع من تفكيرك المستمر وتركيزك الدائم على نقاط الضعف في شخصيتك.

### التمرين الثالث: القدرة على اكتشاف الاختلافات وإدراك العلاقات:

وتتباين قدرة الأشخاص على إدراك أوجه التشابه بين الأشياء والمواقف المختلفة، فما ينطبق على موقف قد ينطبق أيضاً على مواقف أخرى، وهو ما يشارك إليه بالقدرة على التعميم، كما يختلف بالقدرة على إدراك العلاقات ومدى السرعة في الحفظ، فضلاً عن اختلاف الأفراد وتباينهم فيما يتعلق بالأبداع والابتكار وإدراك العلاقات والاستعداد الحسابي.. إلخ.

أمثلة:

المثال الأول: قم بالعملية الحسابية التالية شفاهة:

١- اضرب  $19 \times 19$

٢- اضرب  $21 \times 21$

٣- اجمع  $9 + 46 + 21$

٤- اجمع  $88 + 11 + 127$

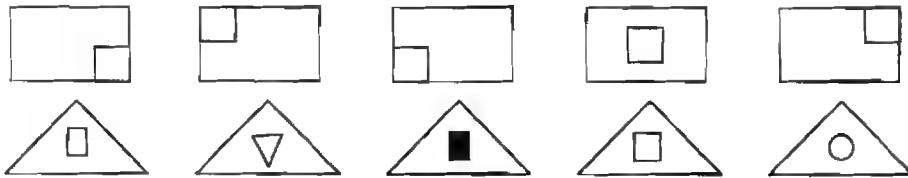
٥- اقسم  $3 \div 243$

٦- اقسم  $9 \div 801$

المثال الثاني: أكمل مايلي:

٣	٢	١
٥	٣	١
٨	٤	٢

المثال الثالث: ما الشكل المخالف فيمايلي:



## المثال الرابع: ضع خطأً تحت كلمتين ممايلي بينهما علاقة:

١- صورة	قطار	نار	بنزين	ماء	كهرباء
٢- ٧	٨١	٤٤	٢٤	١٩	
٣- صوت	طيار	برق	سيارة	أمطار	
٤- حذاء	سماء	قبة	قلم	أزرق	

## المثال الخامس: رتب الكلمات التالية لتكون جملة مفهومة:

- ١- استيقظ، الجرس، إلى، متأخرًا، الطفل، المدرسة، ووصل، بعد
- ٢- دراسة، خطابًا، ابنه، حتى، كتب، ينصحه، الجهد، ينجح، في، الأب، فيه،  
ببذل، إلى...

## المثال السادس: كرر هذه الأرقام شفاهة وبنفس الترتيب:

٢٢ ، ١١٥ ، ٧٧ ، ٦ ، ٤  
 ١٥٠ ، ١٧ ، ٢٤ ، ٦٩ ، ٦٨ ، ١٠٩  
 ١٦٥ ، ٣٨ ، ٧٨ ، ١٣ ، ٢٤ ، ٩ ، ٣٣

## المثال السابع: اذكر الأرقام التالية بطريقة عكسية:

٢٤ ، ٩٥ ، ١٨ ، ٥٣  
 ٧٦ ، ٥ ، ٢٤ ، ١٨٠ ، ٩٨  
 ٤٥ ، ٢ ، ١٣٠ ، ٢٥ ، ٨٦ ، ٧٧

## المثال الثامن: أكمل الجمل الآتية لتصبح جملا مفيدة بوضع كلمات فى الفراغ:

- ١- ..... مصر فى ..... أكتوبر ..... وأستردت ..... الحبيبة.

- ٢-.....القطار ..... ساعة عن ..... فضاعت مصالح .....  
٣-.....الحيوان في منطقة ..... وتعد من أكبر ..... العالمية.

#### المثال التاسع: ما عكس الكلمات التالية:

أملس، شفيق، انبساط، متردد، شائع، طموح.

#### المثال العاشر: ما مرادف الكلمات التالية...؟

قانع، بخيل، سهل، متنبئ، كثيف، ميسور.

#### المثال الحادى عشر: الطلاقة اللفظية مثل:

- (أ) يذكر الباحث كلمة معينة ويبرد المبحوث بمرادفها بسرعة فى زمن محدد.  
(ب) يذكر المبحوث أكبر عدد من أسماء الطيور أو الفاكهة والعملاء فى دقيقتين.

#### المثال الثانى عشر: يذكر المبحوث أوجه الشبه بين شيئين يبدوان مختلفين:

- مثل الضوء والنار (كل منهما يضىء).
- مثل المياه والزيت (كل منهما سائل).
- مثل السيارة والطائرة (كلتاها وسيلة انتقال).
- مثل الحجر والخشب (كل منهما صلب).
- مثل النعامة والنسر (كل منهما طائفة).
- مثل التمساح والنسر (كل منهما يضع بيضاً).

المثال الثالث عشر: إعادة ترتيب الأشكال والصور، وعلى المبحوث أن يرتبها بسرعة (فى توقيت محدد) ليكون قصة مفهومة:

**المثال الرابع عشر:**

استكمال الأشكال والصور، استكمال أحد أربطة الحذاء، أو ظل رجل في الشمس،  
أو أصابع اليد، أو الأذن اليسرى.. إلخ.

**المثال الخامس عشر:**

استكمال المكعبات لتكون شكلاً يماثل ما يراه.

**المثال السادس عشر:**

القدرة على التصور البصري المكاني:

يعرض عدد من الأوضاع لإحدى اليدين، وعلى المبحوث أن يكتشف ما إذا كانت  
كل منهما اليمنى أم يسرى، بعد أن يمعن في التصور.

**المثال السابع عشر:**

اختبار الذكاء المصور:

ويهدف هذا الاختبار إلى قياس القدرة على إدراك التشابه والاختلاف حيث تعرض  
مجموعات من الصور على المبحوث وعليه أن يكتشف الشكل المخالف منها.









## التمرين الرابع: القدرة على الابتكار والتخيل:



بأن يستخدم المبحوث رسم الدائرة

لأكبر عدد من الاستخدامات في زمن قدره  $\frac{1}{4}$  ٣ دقيقة، مثل (ساعة، شمس، نظارة، طبق، كرة، فنجان....).

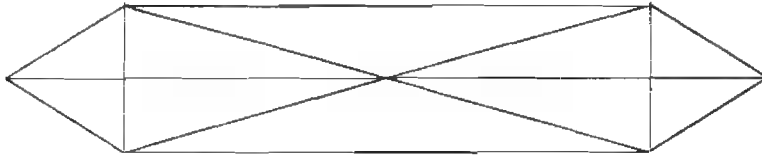
أقل من:

5	ضعيف
٦-١٤	متوسط
١٥-٢١	جيد
٢٢-٣٢	جيد جدًا
٣٣-.....	ممتاز

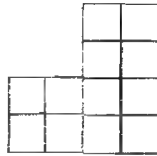
المثال الأول: استخدام المثلث ثم المربع لأكبر عدد من الاستخدامات في زمن قدره  $\frac{1}{4}$  ٣ دقيقة لكل منهما.

المثال الثاني: الرسوم التصويرية.

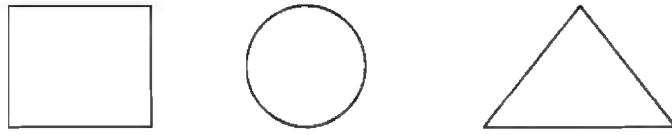
١- أن يرسم المبحوث الشكل التالي دون رفع القلم من مكانه ودون إعادته مرة ثانية على خط مرسوم وذلك في زمن قدره ٤ دقائق.



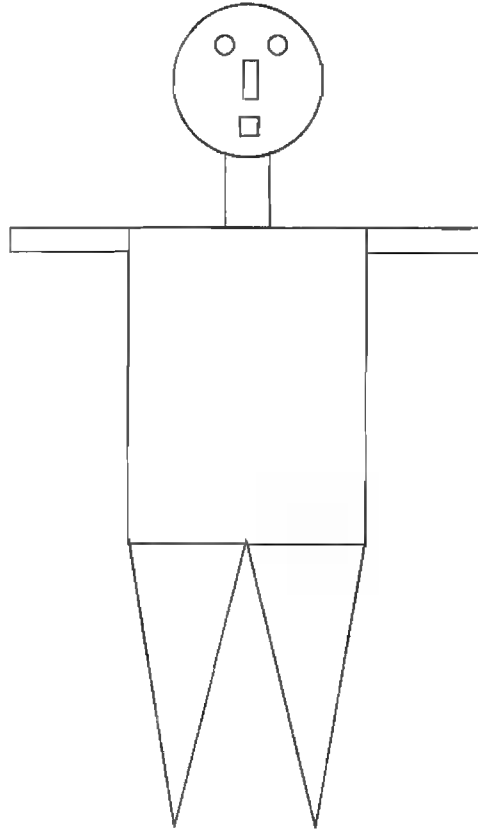
٢- أن يقسم المبحوث الشكل التالي (ثلاثة مربعات متساوية الأضلاع) إلى أربعة أشكال متجانسة تمامًا (مساحة وشكلاً).



المثال الثالث:



يستخدم المبحوث الأشكال السابقة في رسم شخص كخطوط خارجية له دون تفاصيل دقيقة.





**الفصل السادس**

**السكرتارية**

**وتنظيم الوقت لرجال الأعمال**



برنامج تدريبي لتنظيم الوقت لرجال الأعمال  
«برنامج تنظيم الوقت لرئيس مجلس إدارة شركة

**"ever grow"**  
**Program of "Make**  
**Every Minute Count"**



## السكرتارية وتنظيم الوقت لرجال الأعمال

الهدف من هذا البرنامج:

- ١-يساعدك فى معرفة كيف تستخدم الوقت الآن؟
- ٢-يجعلك عالما بمقدار الوقت الذى تسيطر عليه؟
- ٣-يعلمك كيف تستخدم الوقت الذى تسيطر عليه الاستخدام الأمثل؟
- ٤-يساعدك أن تتعامل مع الوقت الذى لا تسيطر عليه تعاملًا أكثر كفاءة؟
- ٥-يسمح لك أن تستخدم الوقت بالطريقة التى تختارها (عمل أو لعب أو راحة)؟

كيف تسيطر أو تتحكم فى استخدام الوقت:

- ١-حدد المسئوليات والأولويات والأهداف.
- ٢-احذف الأنشطة غير الضرورية أو غير الملائمة.
- ٣-أعهد بالعمل إلى الآخرين قدر المستطاع.
- ٤-رتب لاستخدامك للوقت للأحداث غير المتوقعة.
- ٥-خصص بعض الوقت للأحداث غير المتوقعة.
- ٦-احذف وقلل من عدد الأشياء التى تشتت انتباهك قدر المستطاع.
- ٧-استخدم الوقت الذى تكون فيه طاقاتك فى أحسن حالاتها الاستخدام الأمثل.



## قائمة أسئلة تقييم الذات

### حدد البنود التي تنطبق عليك:

- ١- اعلم الوقت الذى تكون فيه طاقتى فى ذروتها.
- ٢- لقد عدلت من الروتين اليومى للاستفادة من طاقتى عندما تكون فى ذروتها.
- ٣- لقت قمت بكتابة موجز لمسئولياتى.
- ٤- لقد حددت فى قائمة أهدافى فى الشهور الثلاثة القادمة.
- ٥- لقد وضعت ترتيبا لأولويات استخدامى للوقت.
- ٦- لقد قمت بحذف كل المهام غير الضرورية وغير الملائمة.
- ٧- لقد حسنت من طريقتى فى التعامل مع المسائل الروتينية.
- ٨- أعهد بالعمل إلى أشخاص آخرين عندما يكون ذلك ممكنا ومنطقيا.
- ٩- أقوم بوضع خطة لما أود أن انجزه كل أسبوع.
- ١٠- أقوم بإعداد قائمة يومية بالأشياء التى يجب أن تنجز.
- ١١- دائما ما أترك بعض الوقت لما هو غير متوقع كل يوم.
- ١٢- أدرك أننى أستطيع القيام بكل شىء وأنه لا بدلى من اختيار أفضل البدائل.

### ١- الأهداف قصيرة الأجل:

هى الأشياء التى يجب عملها هذا الأسبوع:

- ١
- ٢
- ٣
- ٤

- ٥

- ٦

- ٧

## ٢- الأهداف طويلة الأجل:

هي الأشياء التي يجب عملها خلال ثلاثة أشهر:

- ١

- ٢

- ٣

- ٤

- ٥

- ٦

- ٧

- ٨

- ٩

- ١٠

- ١١

- ١٢

## • الوسائل المساعدة في التخطيط طويل الأجل

١- ورقة عمل خاصة بمهام العمل.

٢- رسم بياني بالمراحل المهمة في المشروع.

٣- رسم توضيحي تستخدم فيه تقنية استعراض وتقييم البرامج.

• ورقة عمل خاصة بمهام المشروع

١-الهدف:

-١

-٢

-٣

خطوات العمل	تاريخ الانتهاء من المهمة	التكاليف		المستول عن إتمام العمل
		مال	وقت	
-١				
-٢				
-٣				
-٤				
-٥				
-٦				
-٧				
-٨				
-٩				
-١٠				

• التدريب على عمل رسم بياني بالمراحل المهمة بمشروع اختر مشروعاً وقر بالتدريب على

رسم بياني بالمراحل المهمة فيه

الهدف:

-١

-٢

-٣

## خطوات العمل مع تقدير الوقت ::

١-	٦-
٢-	٧-
٣-	٨-
٤-	٩-
٥-	١٠-

## خطوات العمل

١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				
٨				
٩				
١٠				

٣١ مايو ١٥ مايو ١ مايو ١٥ أبريل ١ أبريل

١ - أهمية هذا الرسم في أنه يقدم درجة أعلى من الدقة في عملية التخطيط.

٢ - يبين الفترة الزمنية ويمكن إضافة الوقت التقديرى والحقيقى لمعرفة الفرق في التقديرين في الخطط الآتية.

## ورقة عمل للتخطيط الأسبوعي

## خاصة بالأسبوع

الهدف:

- ١ -
- ٢ -
- ٣ -

الأنشطة	الأولويات	الوقت المقدر	اليوم المحدد
	أ ب جـ		

## إليك جدول الاجتماعات المواعيد

## المهام التي يجب تنفيذها

- ١ - على ترتيب السفر.
- ٢ - حضور جلسات استعراض الميزانية في العاشرة صباحا.
- ٣ - اتمام عروض المرتبات.
- ٤ - حجز قاعة مؤتمرات ليوم الأربعاء.
- ٥ - الاتصال بمندوب تأمين.
- ٦ - حجز ميعاد لدى طبيب الأسنان.
- ٧ -
- ٨ -
- ٩ -

## ورقة عمل للتخطيط اليومي

### المهام التي يجب تنفيذها التاريخ

مهام يجب إتمامها	تم الإنتهاء من هذه المهمة	بعض المواعيد يجب الإلتزام بها
		الساعة السابعة الساعة الثامنة الساعة التاسعة الساعة العاشرة الساعة الحادية عشرة الساعة الثانية عشرة

مكالمات تليفونية يجب القيام بها	
	الساعة الواحدة الساعة الثانية الساعة الثالثة تم لانتهاه من هذه المهام

مكالمات تليفونية يجب القيام بها	
	الساعة الرابعة الساعة الخامسة الساعة السادسة الساعة السابعة

تم الإنتهاء من هذه المهام

## ورقة الإعداد للمؤتمر

تم أول بإدخال أسماء هؤلاء الذين تتحدث معهم مرارا. وبعد ذلك عندما تتذكر أن هناك نقطة ما تحتاج أن تناقشها. دونها تحت اسم هذا الشخص. وعندما يحى المؤتمر رتب بنود القائمة حسب الأولوية.

الاسم	الاسم	الاسم
١- دون الملاحظات المهمة فقط	١-	١-
٢-	٢-	٢-
٣-	٣-	٣-

الاسم	الاسم	الاسم
١-	١-	١-
٢-	٢-	٢-
٣-	٣-	٣-

الاسم	الاسم	الاسم
١-	١-	١-
٢-	٢-	٢-
٣-	٣-	٣-

### أمثلة الأسباب الشائعة لضياع الوقت

الأسباب المتعلقة بالشخص نفسه	الأسباب المتعلقة بالبيئة المحيطة
١- عدم التنظيم	١- الزوار
٢- التسويف	٢- المكالمات التليفونية
٣- عدم القدرة على الرفض وقول لا	٣- البريد غير المهم
٤- أسباب أخرى	٤- انتظار أحد الأشخاص
أ- اللغو	٥- الاجتماعات غير المفيدة
ب- الرغبة في عمل بعض الأشياء غير الضرورية بدقة	٦- الأزمات
	٧- أسباب أخرى
	٨- المحادثات في أثناء تناول القهوة
	٩- عمل التقارير التي لا يتم استخدامها.

### كيف تستطيع القضاء على مشكلة التسويف في العمل؟

- ١- ضع موعداً نهائياً لتمام هذه المهمة والتزم به.
- ٢- ضع لنفسك نظام مكافآت على سبيل المثال. عند الإنتهاء من العمل سوف اكافئ نفسي بوجبة شهية أو تقول مثلاً أنك لن تغادر حتى تنتهى من هذه المهمة.
- ٣- نسق مع شخص آخر (زميل في العمل أو سكرتيرة....) وافق معه أن يتابع تقدمك في العمل وأداء المهام المكلف بها والتي تريد أن تؤجلها.
- ٤- أبدأ بعمل المهام الأصعب وغير المرغوب فيها أولاً. وذلك حتى تتمكن من الإنتهاء مبكراً قبل أن يداهمك الوقت.
- ١- كيف تقول لا للأشياء وترفض بعض الأمور.



- وبصفة عامة، لا ينطوى قول «لا» على الإساءة واحدى الطرق لتجنب ذلك هو عرض البديل. فبدلاً من قول نعم دائماً، جرب بعض الإجابات التالية:

- ١- من الممكن أن أقوم بذلك ولكن قد تؤخر ذلك عمل ما أقوم به الآن؟
- هل هذا العمل الذى تريدنى القيام به على قدر أعلى من الأهمية؟
- ٢- أنه ليسعدنى أن أقوم بذلك من أجل. غير أنى لا أستطيع البدء فيه قبل أن انتهى من المهمة التى بين يدى. وسيكون هذا....
- ٣- يؤسفنى أنه ليس لدى أى وقت بأى أعمال جديدة سوف أوافيك تليفونيا عندما يكون لدى بعض وقت الفراغ.
- ٤- أقدر ثقتك الغالية فى شخص ولكن جدول أعمال مشغول جداً الآن. إنى جداً آسف.
- ٥- أنا آسف. لا أستطيع القيام بذلك . هل فكرت فى الإستعانة بـ..؟

#### ما هى الأفكار المفيدة فى تنظيم الوقت الفعال؟

- ١- ضع الأهداف الأسبوعية فى قائمة ورتبها حسب الأولوية.
- ٢- ضع قائمة يومية بالمهام التى يجب تنفيذها وترتيبها حسب الأولوية.
- ٣- ركز اهتمامك الأساسى على رقم واحد فى قائمة الأولويات.
- ٤- تناول كل ورقة مرة واحدة لا أكثر.
- ٥- أطرح هذا السؤال باستمرار: ما أفضل استخدام للوقت فى الوقت الحاضر؟ أى ما أنسب الأشياء للقيام به الآن؟

- توفير الوقت عن طريق وسائل التقنية الحديثة.
- ضع تقييماً لاستخدامك لأحدث الأجهزة الإلكترونية.

• حدد الأشياء التي تقوم باستخدامها حاليا وضع علامة أمام تلك التي تريد أن

تتحرى عنها لوجود إمكانية لاستخدامها

- ١ - جهاز الرد على الرسائل.
- ١٠ - جهاز الفاكس.
- ٢ - البريد الصوتي.
- ١١ - عقد الاجتماعات عن بعد.
- ٣ - الاتصال باستخدام جهاز المكبر الصوتي.
- ١٢ - عقد الاجتماعات المرئية عن بعد.
- ٤ - الاتصال التلقائي.
- ١٣ - جهاز الكمبيوتر المحمول.
- ٥ - إرسال المكالمات.
- ١٤ - المودم.
- ٦ - جهاز الإستدعاء.
- ١٥ - الماسح الضوئي.
- ٧ - التليفون المحمول.
- ١٦ - جهاز التعرف على الأصوات.
- ٨ - البريد الإلكتروني.
- ١٧ - جهاز كمبيوتر بحجم الكف.
- ٩ - عقد الاجتماعات عن طريق التليفون.
- ١٨ - المنظم الإلكتروني.

• س: ما رأيك في الأجهزة التي توظفها لكن تحافظ لك على الوقت؟

١ -

٢ -

• إذا لم تكن تستخدم أحدث أنواع الأجهزة الإلكترونية. فماذا بوسعك أن تفعل لتغيير

الموقف؟

١ -

٢ -

٣ -

« قائمة المسافرين المحتوية على أفكار مفيدة لتوفير الوقت »

لا	نعم	• استمارة استبيان
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١- هل هذه الرحلة ضرورية بالفعل؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢- هل لديك أهداف مكتوبة أو جدول أعمال؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٣- هل لديك مواعيد تم التأكيد عليها؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٤- هل قمت باختيار أفضل الطرق للسفر؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٥- هل حجزت في رحلة جوية تتجه مباشرة إلى وجهتك؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٦- هل تجنببت السفر في نهاية الأسبوع؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٧- هل تجنببت السفر في الصباح الباكر؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٨- هل يوجد معك التذاكر وجواز السفر؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٩- هل أنت على علم بالرحلات التي تسبق والتي تلي الرحلة التي سوف تأخذها؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٠- هل تستطيع حمل كل حقائبك؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١١- هل فكرت في أفضل وسيلة للنقل للانتقال برا؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٢- هل حجزت في أكثر الفنادق ملائمة لمطالبك؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٣- هل لديك ما يكفي من العمل لتكون مشغولا طول الوقت؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٤- هل لديك المعدات التي قد تكون في حاجة إليها؟
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٥- هل اعلمت كل الأشخاص بالترتيبات التي وضعتها للسفر؟

### سجل زمني يومي

أيام الأسبوع: السبت الأحد الاثنين الثلاثاء الأربعاء الخميس التاريخ		
الوقت	النشاط	التعليقات
٧,٠٠		
٧,٣٠		
٨,٠٠		
٨,٣٠		
٩,٠٠		
٩,٣٠		
١٠,٠٠		
١٠,٣٠		
١١,٠٠		
١١,٣٠		
١٢,٠٠		
١٢,٣٠		
١,٠٠		
١,٣٠		
٢,٠٠		
٢,٣٠		
٣,٠٠		
٣,٣٠		
٤,٠٠		
٤,٣٠		
٥,٠٠		
٥,٣٠		

هل كان هذا اليوم: ١- ..... يوم عادي؟ التعليقات

٢- ..... أكثر ازدحاماً؟

٣- ..... أقل ازدحاماً؟

## استبيان تحليل الوقت

- ١- ما هو الوقت الذى تكون فيه قمة النشاط؟ ومتى يقل؟ ولماذا؟
- ٢- ما الذى يحول بينك وبين استغلال الوقت بكفاءة؟
  - مثل «انتظار شيء ما أو البحث عن شيء ما أو وجود من يقاطعك فى أثناء العمل... إلخ؟
- ٣- ما الأشياء التى تقوم بعملها وربما فى غير ضرورة؟
  - (مارس حريتك فى التعبير حيث أن هذه القائمة سوف تستخدم كمرحلة فيما بعد).
- ٤- ما الأشياء التى تقوم بعملها وربما تكون فى غير محلها؟
  - نشير مرة أخرى إلى أن هذه كلها تمثل احتمالات لمزيد من الدقة؟
- ٥- أين توجد فرص رفع مستوى كفاءتك؟
- ٦- فى أى المناسبات تسمح أن يتخلل بند تحقيق المتعة أحد المهام الأخرى التى تتقدمه فى الأولوية؟
- ٧- ما الأنشطة التى لا تساهم فى تحقيق أى من أهدافك؟ وكيف تستطيع تغيير ذلك؟
- ٨- فى المتوسط ما نسبة الوقت الذى تكون فيه منتجاً من وقت العمل، ينبغى أن تكون أميناً، ما رد فعلك على هذا الرقم؟

## نموذج التخطيط لاستغلال الوقت استغلالاً أفضل

١- حدد الهدف من تحسين استغلال الوقت؟

٢- حدد الفرص التي تستطيع من خلالها تحقيق أهدافك؟

٣- اختار الفرص التي تخطط لها، أضف الوقت المتوقع توفيرها، وقارن ذلك بالهدف الذي وضعته:

١- الفرصة ١

خطوات العمل      التواريخ المستهدفة

٢- الفرصة ٢

خطوات العمل      التواريخ المستهدفة

٣- الفرصة ٣

خطوات العمل      التواريخ المستهدفة

٤- ضع قائمة بالأشخاص الذين يمكن أن تفوض إليهم السلطة؟

أ- المشرف: ١- ٢- ٣-

ب- الزملاء: ١- ٢- ٣-

ج- مجموعة العمل: ١- ٢- ٣-

٥- تابع هذه العملية خلال ثلاثين يوماً، وكرر الخطوات التي لم تؤت نتائجها المتوقعة؟

ملاحظات:

## استبيان مدى التقدم فى تنظيم الوقت عند رجال الأعمال

- ١- هل لديك قائمة أهداف مكتوبة بوضوح.
- ٢- هل تخطط وتضع جدولاً زمنياً لوقتك على أساس يومى أسبوعى؟
- ٣- هل يوجد فترات طويلة من الوقت الذى لا يتم مقاطعتك فيه عندما تحتاج لذلك؟
- ٤- هل علمت على تقليل الأزمات المتكررة فى عملك؟
- ٥- هل ترفض المكالمات الهاتفية عندما تكون فى نشاط ما؟
- ٦- هل تقوم باستغلال وقت السفر والانتظار بكفاءة.
- ٧- هل تقوم بتفويض من يقوم عنك بالعمل متى كان ذلك ممكناً؟
- ٨- هل تمنع مجموعة العمل لديك من اتخاذ القرارات؟
- ٩- هل تفكر أن ما تعمله له علاقة بما تحاول تحقيقه أم لا؟
- ١٠- هل قمت بالقضاء على أسباب ضياع الوقت خلال الأسبوع الماضى؟
- ١١- هل تشعر بالسيطرة على وقتك؟
- ١٢- هل قمت بتنظيم مكتبك وترتيب الفوضى التى تبدو عليها؟
- ١٣- هل قللت من الوقت الضائع فى الاجتماعات أو منعه نهائياً؟
- ١٤- هل تغلبت على ميلك للتسويف؟
- ١٥- هل تقوم بأداء العمل بناء على ترتيب الأولويات؟
- ١٦- هل تقاوم إغراء الانخراط فى الأنشطة غير المنتجة؟
- ١٧- هل تتحكم فى الجدول الزمنى الذى يسمح للآخرين بانتظارك؟
- ١٨- هل تستطيع الالتزام بالمواعيد النهائية؟
- ١٩- هل تستطيع تحديد المهام القليلة التى يترتب عليها الجانب الأكبر من نتائجك؟

- ٢٠- هل ترى أنك أكثر تنظيماً وإن مقدار ما تحقّقه أكثر منذ ستة أسابيع؟
- ٢١- هل استطعت تقليل كمية الوقت الذي تعطيه في أعمال روتينية؟
- ٢٢- هل تتحكم بفاعلية في أسباب مقاطعتك وفي الأشخاص الذي يزورونك دون ميعاد سابق؟
- ٢٣- هل أصبحت لك القدرة على قول لا؟
- ٢٤- هل تتابع كل ما هو حديث من خلال قراءاتك؟
- ٢٥- هل تترك وقتاً كافياً لرفع مستوى كفاءتك؟ وللدراسة وخدمة المجتمع علاوة على الوقت الذي تقضيه مع الأسرة؟

نعم لا

= المجموع

= كم عدد الإجابات =

- ينبغي تكرار هذا الاستبيان كل ثلاثة أشهر لأن العادات القديمة ربما لا يتكرر حدوثها.





## الفصل السابع

# تحديد مستوى الأداء والجودة



## تحديد مستوى الأداء والجودة

### Japanese Model at Work to get ISO

"How to beat your competitors?"

#### ١- تعريف تحديد مستوى الأداء:

- أ- المعيار الذى يتم قياس الأشياء وفقا له.
- ب- النقطة التى يتوصل إليها البحث والتى يمكن الاستعانة بها على أنها أحد المصادر التى يمكن الرجوع إليها.
- ج- يهتم تحديد مستوى الأداء بالتقييم المستمر لأفضل الأساليب التى تتبعها الشركة خلال عقد المقارنات على المستوى الداخلى وعلى المستوى الخارجى وإليك بعض الخصائص المشتركة التى ذكرت فى معظم هذه التعريفات.
- ١- مصدر يمكن الرجوع إليه ومعيار للقياس.
- ٢- دراسة للعمليات الداخلية الرئيسية.
- ٣- المقارنة مع المؤسسات الأخرى.
- ٤- عملية إدخال التعديلات بصورة مستمرة.
- ٥- أن تصبح الأفضل.

يرتبط وجود أسلوب تحديد مستوى الأداء بالتحليل الدقيق للكيفية التى تقوم بواسطتها مؤسستك بأداء ما تقوم به من عمل وكيف تستطيع أن تضع إضافة جديدة على:

- ١ - المواد الخام.
- ٢ - على الأفكار التي تتعلق بمجال العمل.
- ٣ - وكيف تتواءم مع احتياجات السوق؟
- ٤ - وكيف تستطيع في النهاية أن تجعل المنتج أو الخدمة تصل إلى يد العميل؟

• أساليب تحديد مستوى الأداء:

- ١ - التحديد الداخلي لمستوى الأداء.
- ٢ - التحديد التنافسي لمستوى الأداء.
- ٣ - التحديد الوظيفي (غير التنافسي) لمستوى الأداء.
- ٤ - التحديد العمومي لمستوى الأداء.

أولاً: التحديد الداخلي لمستوى الأداء: يتناول الآتي:

- ١ - ماهي أكثر الإجراءات نجاحاً داخل الشركة؟
- ٢ - ما السبب وراء نجاح هذه الإجراءات.
- ٣ - ما العمليات التي من الممكن أن تنفذ في الفروع الأخرى؟
- ٤ - ما الإجراءات التي تفشل في القيام بها؟
- ٥ - ما السبب وراء هذا الفشل؟
- ٦ - ما السبب الذي يجعلنا نستمر في القيام بهذه الإجراءات على الرغم من فشلها؟

ثانياً: التحديد التنافسي لمستوى الأداء

ومن أمثلة الأسباب التي من الممكن أن تكون قد ساهمت في تحقيق النجاح لمنافسك السياسات التي يتبعونها في التعاملات النقدية أو تعيين الموظفين أو خدمة العملاء أو نظم توصيل المنتجات.

- وبالطبع فإن كل واحدة من هذه العمليات لها ما يرتبط بها من تكاليف وسيكون عليك أن تقرر إذا ما كان هناك أى جدوى ستعود على شركات حال تطبيقك لسياسات منافسيك أم لا.
- أن ما يفيدك بحق هو اتباع السياسات التى تتواءم مع شركتك وتستطيع من خلالها تحقيق التقدم في مجال المنافسة حتى وإن كنت تعلم بالفعل أن سياسات المنافسين تختلف عن سياستك.
- وأسواق مثلاً على ذلك ما قامت به شركة حيث قامت الشركة باتباع السياسة الخطأ في التوقيت. وذلك عند قيامها بإنتاج الحاسبات الكبيرة بدلاً من العمل في إنتاج الحاسبات الشخصية وترتب على ذلك خروج العديد من صغار المنافسين من مجال المنافسة وذلك لأنهم لم يظنوا أن أفضل شركة في السوق من الممكن - حتى ولو مؤقتاً - أن ترتب أحد الأخطاء.

### ثالثاً: التحديد الوظيفي (غير التنافسي لمستوى الأداء):

- ١ - الاختيار التالى أمامك هو أن تنظر إلى سياسات الشركات لا تنافسك ولكنها تتبع نفس سياسات مشابهة للسياسات التى تتبعها شركتك في تنفيذ عملياتها.
- وبدقيق النظر نجد أن هذه الشركات تتبع بعض السياسات في تنفيذ عملياتها التى لا يمكن أن تتضح لأحد إلا بعد القيام بالبحث والتحري عنها.
- مثال: حالات توزيع الأموال بالتليفون في شركات السياحة وتحديد الأسعار بالنسبة لشركات النقل البرى.

### رابعاً: التحديد العمومى لمستوى الأداء:

- أن تقوم باتباع أفضل الشركات التى تتمتع بسمعة طيبة ومتميزة بشأن تنفيذ أسلوبها في العمل على الرغم بأنها لا تنتمى إلى نفس مجال عملك والتى يمكن مقارنتها في الوقت ذاته بما تقوم به من عمليات.

### ملحوظة هامة :

لتحديد مستوى الأداء الجيد لشركتك أسأل نفسك والمديرين الذين يعملون معك بعض الأسئلة مثل:

- ١- ما الخطأ فيما تقوم به من عمل؟
- ٢- كيف يمكن تأديته بشكل أفضل؟
- ٣- هل سيمنحنا هذا إضافة جديدة عن منافسينا؟
- ٤- هل سيمكن لقوة العمل أن تتغير؟
- ٥- ما التكلفة التى تتطلبها القيام بهذا العمل؟
- ٦- ما الداعى للقيام بتحديد مستوى الأداء على أى حال؟

### بوصفك المسئول عن تحديد مستوى الأداء :

سيكون عليك أن تشرح لزملائك وباقي أعضاء فريق العمل الأسباب التى تستدعى القيام بمثل هذا التغير الكبير فى القواعد التى تدير المؤسسة وفقا لها.

### س: ما المقصود بـ Shukko ؟

Shokko أنه المفهوم اليابانى لانتداب الموظفين.

فى اليابان لا يتم الاكتفاء بحث بعض الموظفين على دراسة العمليات الداخلية للمؤسسات التى يعملون بها. بل يتم تشجيعهم على الإفادة من العمليات الداخلية للشركات الأخرى سواء المنافسة لهم فى نفس المجال أو بعض الشركات الأخرى وذلك من خلال القيام بانتدابات خاصة للموظفين ومن فوائد هذا الأسلوب النقل السريع لأفضل الخبرات والتقنيات التكنولوجية يطلق على هذا الأسلوب أحيانا السياحة الصناعية يعمل أسلوب تحديد مستوى الأداء فى هذه الحالة على دراسة ومقارنة العمليات.

### س: ما هي الأسباب الداعية إلى تحديد مستوى الأداء؟

١- إيجاد الاختلاف.

- يمكن تحديد مستوى الأداء كمعيار داخلي للمنتج أو الخدمة مقارنة بما في السوق من منتجات أو خدمات.

٢- وضع أفضل المقاييس الممكنة.

- إذا توافرت لديك المعلومات عن أفضل العمليات التي يتم تنفيذها في مختلف المجالات فستزداد إمكانية زيادة القدرة على رفع معايير الجودة إلى أعلى مستوى.

- ففي بعض الأسواق يمكن عامل تقديم منتجات تتميز بقدر من الجودة يستطيع العميل أن يعتمد عليها أهم بكثير من عامل سعر المنتج.

٣- الاستفادة من خبرات أفضل الشركات.

٤- تكوين نوع من التكامل بين الأفكار.

### أمثلة للنجاحون في استخدام أسلوب تحديد مستوى الأداء:

١- تستخدم شركة Protcter & Gamble نظام بحث يتكون من سبع نقاط من أجل مراقبة مدى نجاح العلاقات التجارية بين الشركة والعملاء. وبمرور الزمن نتج عن ذلك امتلاك الشركة لعملاء أوفياء يقومون بتزويد الشركة بالمعلومات عن المنافسين دون مقابل وبصورة دورية. بالإضافة إلى مساعدتهم الشركة على معرفة الأساليب التسويقية لمنافسيها.

٢- استطاعت شركة "texas Instrument" بمدينة Sherman بولاية Texas أن توفر ١٢,٠٠٠ دولار في شهر من نفقات انتاج المنتجات واستعادة ٥٤,٠٠٠ دولار من رأس مال الشركة والاستثمارات التي تنفقها على تدريب الموظفين بالشركة. كل ذلك من خلال أسلوب تحديد مستوى الأداء في التعامل مع مشكلة الروائح غير المقبولة للسوائل المستخدمة في مصانع الشركة.



٣- تقوم شركة "ICL" بتحديد مستوى أداء ٢٠ شركة من الشركات المنافسة لها من حيث الأوضاع المالية والتكنولوجيا المستخدمة في انتاج المنتجات. ثم يتم القيام بنشر هذه المعلومات على مستوى العاملين بالشركة حتى يمكن القيام بعمل التطويرات اللازمة على مستوى المؤسسة بالكامل.

#### أمثلة للنجاحون في استخدام أسلوب تحديد مستوى الأداء:

- ١- رضا العميل.
- ٢- تحديد النفقات.
- ٣- تقليل الوقت اللازم لبدء في أحد المشروعات.
- ٤- تحسين مستوى التدريب.
- ٥- توصيل المنتجات للعميل في الوقت المتفق عليه.
- ٦- جودة المنتج.
- ٧- صحة الفواتير.
- ٨- سرعة الخدمة.
- ٩- الابتكار.
- ١٠- تحديد السعر وعملية الشراء.
- ١١- التعامل مع المواد الخام.
- ١٢- تحرير العقود.

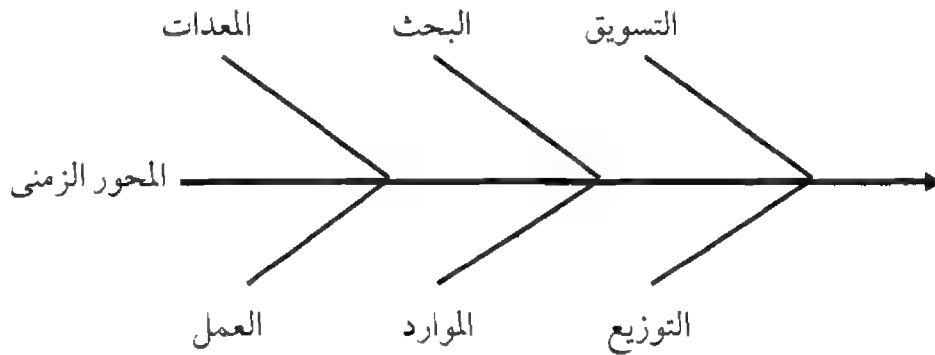
من خلال:

- ١- متطلبات العميل.
- ٢- صافي الربح يمكن تحديد مستوى الأداء.
- ١- مواكبة احتياجات السوق.
- ١- تخطيط الجوانب المالية.
- ٢- مساعدة العميل.
- ٢- اكتساب الاصول المالية.

- ٣- مساعدة العميل.
- ٣- تكنولوجيا المعلومات.
- ٤- توصيل المنتجات.
- ٤- نظم الإدارة.
- ٥- الإنتاج/ التصنيع.
- ٥- العمليات المحاسبية.
- ٦- تخطيط النطاق الذى يتم فيه تقديم الخدمة.
- ٦- تحديد السعر.
- ٧- الإمداد والتموين.
- ٧- عمل الفواتير.
- ٨- تعيين الموظفين وإسناد المسؤوليات إليهم.
- ٨- تحصيل الضرائب.
- ٩- البحث والتنمية.
- ٩- قيمة الاستئجار.

#### ٤- تخطيط العمليات:

س: ما هو نموذج تحديد الأسباب والنتائج اليابانى؟



- ١- يعد Kaorn Ishikawa من أوائل من مارسوا أسلوب إدارة الجودة الكلية في اليابان. والشكل الذى ابتكره على هيئة السمكة بالحد الزمنى الضمنى الذى يعد معيار نجاح العملية. بعد الاستعانة بأسلوب التحليل الإحصائي.
- ٢- أوضح Ishikawa أن نسبة ٩٥٪ من المشاكل التى تظهر خلال العمليات من الممكن أن يتم حلها باستخدام الإحصائيات.
- ٣- وعليه يجب أن يراقب جميع العاملين مدى نجاح العملية. والمساهمة فى أى عمل يسهم فى انجاح العملية.

## أولاً: جمع البيانات لعملية تحديد مستوى الأداء:

١- البيانات الداخلية.

٢- عندما تقوم بجمع البيانات الداخلية تحتاج إلى أن تدرك الاستخدامين اللذين يمكن أنت تقوم بتنظيف هذه البيانات داخلهما. يساعدك الاستخدام الأول على تحديد معايير قياس نجاح العملية داخل الشركة. أما الثاني فهو يساعدك على الحصول على البيانات اللازمة لإجراء المقارنات الخارجية في المستقبل .

تتضمن القوائم المعقدة للمصادر الداخلية مايلي:

- ١- تكلفة المنتج.
- ٢- معدل الإنتاجية.
- ٣- حجم المخزون.
- ٤- معدل انجاز العمل وفق ما تحدد له من مواعيد.
- ٥- البضائع التالفة.
- ٦- عائدات العملاء.
- ٧- المواد المستخدمة.
- ٨- طلبات الإرتجاع.
- ٩- تدفق النقود.
- ١٠- الدفع المتأخر.

## ثانياً: قائمة العناصر البسيطة مايلي:

- ١- تشكيلة المنتجات.
- ٢- تكاليف ما بعد البيع.
- ٣- التوصيل المباشر إلى العملاء.

- ٤- مدى رضا العميل.
- ٥- الملاحظات الإيجابية من جانب العملاء.
- ٦- دقة توقع معدل المبيعات.
- ٧- تطوير المنتج؟
- ٨- سمعة المؤسسات بين باقى المؤسسات.
- ٩- الأوراق الخاصة بالموظفين الذين تم الإستغناء عنهم.

#### ملاحظة:

من الممكن أن يهبط مستوى أداء الشركة التى لها سمعة التعامل الجيد مع توفير الجودة في منتجاتها وذلك لأن المحاسبين التابعين لهذه الشركة يتبعون سياسة شديدة جدا في عملية جمع الديون التى يدين بها العملاء للشركة.

#### التحديد التنافسى لمستوى الأداء:

##### بعض الأمثلة لمصادر المعلومات عن المنافسين

- ١- المكتبات المتخصصة في المجالات التجارية.
- ٢- الندوات.
- ٣- خبراء الصناعة.
- ٤- المحلات المتخصصة في مجال الأعمال.
- ٥- العملاء.
- ٦- الموردون.
- ٧- التقارير السنوية.
- ٨- الإحصائيات الحكومية.

٩- أبحاث النقباء.

١٠- الجمعيات المتخصصة.

١١- العاملون في قسم المبيعات في المؤسسة.

١٢- الأكاديميون.

١٣- الملفات الإلكترونية.

١٤- سمسارة البورصة.

١٥- مراقبوا الصناعة.

١٦- منظموا الحركة.

#### محتويات عرض الشراكة بين الشركات:

- يجب أن تتوخى الحذر أثناء اختيار للشريك وما يمكن أن يقدمه لك.
- عليك أيضا أن تكون مستعدًا لإطلاعك على البيانات الخاصة بك.
- وعليك أن تغطي النقاط الآتية في خطاباتك مع الشركة المشاركة لك.

١- نبذة مختصرة عن شركتك.

٢- الغرض من عملية الشراكة (تحديد مستوى أداء إحدى العمليات الحرجة).

٣- السبب وراء اختيارك لهذه المؤسسة كشريك لك.

٤- ما الذي يمكن أن تقدمه لهذه المؤسسة في المقابل.

٥- العناصر التي ترغب في دراستها لدى المؤسسة الأخرى.

٦- أعضاء فريق العمل الخاص بك.

٧- مدى زيارة (زيارات) موقع (للشركة المشاركة).

### الزيارة الأولى لموقع العمل :

- فيها يسعى الطرقات إلى تحقيق أقصى استفادة من الفرصة المتاحة أمامهما وتجد هناك رغبة في التعاون المتبادل بينهما.
- لذا تحتاج إلى الإجابة عن هذه الأسئلة.

- ١- كيف تنفذ هذه العملية.
- ٢- لماذا تقوم/ لا تقوم بهذه العملية؟
- ٣- ما الغرض من هذه العملية؟
- ٤- هل اعتقدت أن تنفذ هذه العملية بنفس هذا الأسلوب طوال الوقت؟
- ٥- ما السبب وراء تنفيذ هذه العملية بهذا الأسلوب؟
- ٦- هل تقوم شركات أخرى في نفس المجال باتباع هذا الأسلوب عند تنفيذ هذه العملية؟
- ٧- ما رأى الآخرين في تنفيذ هذه العملية بهذا الأسلوب؟
- ٨- ما رأى الآخرين في تنفيذ هذه العملية بهذا الأسلوب.
- ٩- هل يتم توثيق هذه العملية في أى مراحل تنفيذها؟
- ١٠- إذا كان الأمر كذلك. هل يحدث هذا فعلاً عملياً؟
- ١١- ما هو العنصر الرئيسى في هذه العملية؟

### بروتوكول تبادل المعلومات أثناء عملية تحديد مستوى الأداء؟

- ١- المعرفة والالتزام بقواعد عملية تحديد مستوى الأداء؟
- ٢- المعرفة بأسس عملية تحديد مستوى الأداء وكيفية تنفيذها.
- ٣- تحديد العملية التى يتم تحديد مستوى أدائها. وتحديد مواضع الاختلاف بين الأداء والتعرف على أسلوب أداء الشركات الكبرى، واستكمال عمل تقييم ذاتى فعال.

- ٤- عمل استبيان وجدول أعمال للمقابلات، والسماح لكل طرف بالإطلاع على ما سبق أن قام به الطرف الآخر في هذا الشأن.
- ٥- امتلاك السلطة التي تؤهله لعمل شراكة بشأن هذه المعلومات.
- ٦- العمل من خلال مضيف محدد والاتفاق المشترك على ترتيبات جدول العمل والاجتماعات.
- ٧- اتباع هذه القواعد خلال الزيارات الأولى.
- ٨- إعداد جدول عمل للاجتماعات بشكل سابق.
- ٩- كن متمسكا وصادقا وودودا ومتحمسا.
- ١٠- قم بتقديم كل الحاضرين وأشرح سبب وجودهم. التزم بجدول الأعمال، وابق التركيز على الموضوعات التي تتعلق بتحديد مستوى الأداء.
- ١١- استخدام لغة يكن للجميع فهمها.
- ١٢- لا تجعل أى فرد يطلع على المعلومات الخاصة بالشركة دون الحصول على تصريح سابق للقيام بذلك من السلطات المختصة لدى الطرفين.
- ١٣- اشرك الطرف الآخر في المعلومات الخاصة بعملياتك إذا سألك هو عن ذلك واستفد من نتائج الدراسات المشتركة بينكما.
- ١٤- قم بالعرض بفكرة القيام زيارات تبادلية.
- ١٥- اختتم الاجتماعات والزيارات وفق الوقت المحدد لها.

#### س: ما هي الأسباب وراء انهيار الشراكة بين اثنين؟

- ١- تضارب السياسات «الأساليب العامة لإدارة العمل».
- ٢- المعلومات غير الكاملة أو غير الدقيقة عن مستوى الأداء.

٣- احترام الإدارة.

٤- عامل الارتياح لمثل هذا النوع من العلاقات.

٥- التوقعات غير السليمة للفوائد المتبادلة.

س: ما هي معايير قياس كفاءة موظف التليفونات؟

أ- المستقبل:

١- مدة المكالمات الاستفسارية.

٢- عدد المشكلات التي تم حلها.

٣- المدة التي يبقى الهاتف فيها متاحا لاستقبال المكالمات.

٤- مدى الاستفادة من النصيحة.

٥- الخدمات الإضافية المقدمة.

٦- الإدارة / توصيل البيانات.

٧- التقييم العام.

ب- المرسل:

١- عدد المكالمات.

٢- مكالمات المبيعات.

٣- متوسط مدة المكالمات.

٤- توزيع المكالمات بالقطاع.

٥- تكرار المتابعة.

٦- نجاح الغرض من المكالمات.

٧- التقييم العام.



**س: ماهى الأخطاء التى تهدد متبنين أسلوب تحديد مستوى الأداء لأول مرة؟**

- ١- تهديدات تؤثر على نجاح تنفيذ العمليات الجديدة.
  - ٢- نقص الالتزام الكامل.
  - ٣- نقص الموارد (الأموال والقوى البشرية).
  - ٤- النتائج غير الواضحة.
  - ٥- البيانات غير الكافية.
  - ٦- عدم القدرة على تحديد الاتجاه الذى يسير فيه أعضاء فريق العمل الذين يطبقون أسلوب تحديد مستوى الأداء.
  - ٧- عدم قدرة باقى العاملين على تفهم مقتضيات الواقع الجديد.
  - ٨- التشابه الكامل بين الشركاء فى عملية تحديد مستوى الأداء.
  - ٩- عدم إتخاذ أية قرارات كرد فعل لتطبيق هذا الأسلوب الجديد.
  - ١٠- تحديد مستوى أداء العديد من العمليات.
- من الممكن أن تواجه كل تهديد من هذه التهديدات بخطة محدودة لكن هناك أسلوب واحد صارم إذا استطعت تطبيقه على أربع عناصر فسيمكنك أن تواجه كل هذه التهديدات وهى:

- ١- الموافقة الاستراتيجية.
- ٢- انتقاء فريق العمل والتدريب.
- ٣- رئيس فريق عمل ناجح على دراية كاملة بأسلوب تحديد مستوى الأداء.
- ٤- محلل يستطيع تسجيل العمليات التى يتم تنفيذها فى محيط العمل بدقة.
- ٥- التخطيط.

٦- تواصل النتائج.

س: ما هي أفضل أساليب تحديد مستوى الأداء؟

س: من القادر على القيام بتحديد مستوى الأداء؟

كل شخص في مكانة قادر على تحديد مستوى الأداء:

١- خدمة العملاء.

٢- إدارة التكنولوجيا.

٣- التفويض.

٤- المورد.

٥- زمن الإعداد.

٦- المشتريات.

٧- التشغيل.

٨- التدريب.

٩- إدارة الإنتاج.

١٠- المبيعات.

١١- التحكم في المخزون.

١٢- برنامج التسويق.

١٣- التصنيع.

١٤- الجودة وتطوير المنتج.

١٥- نظير الجودة.

- ١٦- جميع المواضيع والعمليات.
- ١٧- تقنية المنتج.
- ١٨- تطوير المنتج.
- ١٩- التخزين والتوزيع.
- ٢٠- المشتريات.
- ٢١- التصنيع.
- ٢٢- التحكم في سعر الأسهم.
- ٢٣- تحديد مستوى الأداء بشكل عام.
- ٢٤- الابتكار.
- ٢٥- جميع الجوانب.

## فى اليابان

### kaizen : فلسفة التحسين المستمر

١ - تعنى فلسفة kaizen التحسين المستمر الذى يمتد لكل فرد بدء من الإدارة العليا والمديرين إلى العمل.

٢ - masaaki imai أحد الداعين إلى تطبيق فلسفة kaizen فى دول الغرب.

٣ - ففى البيانات تعنى كلمة kaizen التغير الجيد أو التحسين.

### س : ما الفرق بين فلسفة Kaizen فى الغرب عن اليابان؟

١ - تعتمد معظم الشركات الناجحة فى الغرب على دافع الحصول على الربح على المدى القصير نسبيا والنتائج عن تغير محلى.

٢ - تعتمد الشركات اليابانية على نظرية التحسين التدريجى عند تحديد كم المال الذى تنفقه كاستثمارات. إذا كانت هناك أية فكرة جديدة أو أية عملية مختلفة لا يمكن أن تأتى بهوامش ربح سريعة.

٣ - فإن مجالات العمل فى الغرب تبتعد عن استثمار أموالها فى هذا المجال مفضلة على ذلك تغيرات مرحلية تعود بنتائجها سريعا.

### س : وضع معالم فلسفة Kaizen؟

١ - تشكل نظم الاقتراحات المبنية على أسس فلسفة Kaizen أحد العناصر الأساسية لنجاح المشروعات فى اليابان. يتم قياس أو تحديد مستوى أداء المشرفين وفق عدد الاقتراحات التى يقدمونها لتحسين مستوى أداء العمليات حسب ما يتلقونه من المعلومات من موظفيهم.

٢ - تحتفظ الجمعية البريطانية لنظام الاقتراحات بسجلان عن متوسط عدد

الاقتراحات المقدمة من جانب الموظفين المشتركين في هذا النظام داخل المملكة المتحدة.

٣- وفي أحد العوامل قدمت شركة "WH Smith" ما يقرب من ٢٥٥١ فكرة تلقتها من ٣٤,٠٥٢ موظف - كما قدمت شركة Abbey National ما يقرب من ١٣٥٧ فكرة تلقتها من ٧١,٠٠٠ موظف خلال نفس الفترة .

٤- تقدم شركة TOYOTA اليابانية ١,٥ مليون اقتراح سنويا ويتم تطبيق نحو ٩٥٪ من هذه الاقتراحات بشكل أو بآخر.

يمكن تعليل هذا الاختلاف من خلال الحقيقة القائلة بأن وظيفة كل فرد ترتبط بأحد عناصر فلسفة بدءا من رئيس مجلس الإدارة وحتى أصغر الموظفين. أن أكثر من حوالي ٥٠٪ من أوقات المديرين في اليابان يقضونها في محاولة إضفاء التحسين على العمليات التي يقومون بها.

#### ملحوظة:

إذا ثبت أن أحد الأفكار قد تساعد التحسين من مستوى الأداء، فإنه يتم اتباعها وفي هذه الحالة. فإن الفضل ينسب لفريق العمل كله من نوع من التقدير الخاص لصاحب الفكرة من الأساس.

#### • فلسفة Kaizen والفاقد:

يعد الفاقد هو أحد أهم الموضوعات التي تقوم بفلسفة بالتركيز على معالجتها. أن وصول المكونات اللازمة لاحدى العمليات التصنيعية في التوقيت المناسب يعنى الحرص على تقليل نسبة الفاقد. لكن: ما المقصود بالفاقد تحديداً هنا؟

١- تضخم الإنتاج.

٢- زمن الإنتاج.

٣- وحدات النقل.

٤- زمن العملية.

٥- مراقبة حركة الأسهم.

٦- الحركة المادية للأسهم.

٧- استبدال الأسهم ذات السعر المنخفض.

### س: ما هي أواجه الاختلاف بين الشرق والغرب في الإدارة؟

- يعد أسلوب الإدارة هو أحد أهم معالم الاختلاف بين الشرق والغرب في مجال الأعمال ففي الوقت الذي تجد فيه معظم المديرين اليابانيين يشجعون سياسة الباب المفتوح مع وجود الاتصال المباشر بين قيادات الإدارة وبين فريق العمل.
- تجد أن من النادر في الغرب انتشار مثل هذه الأساليب (بالرغم من قدرة الغرب على التعلم بسرعة).
- أن المديرين في الغرب يفضلون أن يأتي الموظف في ميعاد محدد إلى مكتبه (بصرف النظر عن التزاماته) من أجل أن يتلقى التعليمات وأن يتصرف وفق سياسة معينة.
- يتحدد مستوى أداء المديرين في اليابان وفق قدرتهم على إدخال التحسين على العمليات المسئولين عن تنفيذها في مجال العمل بينما يتم تحديد مستوى الأداء في الغرب بمدى قدرتهم على الحفاظ على سير العمليات في نظام.

### س: ما المقصود بالمفهوم الياباني Warusa Kagen :

- في اليابان مفهوم Warusa Kagen يعنى أن يتم تعليم الموظفين التنبؤ بالعمليات التي من المحتمل أن يسوء مستوى ادائها وذلك قبل وصول

العملية إلى هذه المرحلة بفترة طويلة. حتى لا تتفاقم المشكلات الصغيرة وتصبح في المشكلات الكبيرة.

- يعمل المديرون على تشجيع الموظفين على الحديث معهم عن الأشياء التي يرون أنه لا يتم القيام بها على الوجه الأمثل ومثل هذا الموقف هو بالفعل أحد المواقف الجيدة طالما أنه يمكن قياسه والتعديل فيه.
- في الغرب هناك الكثير من العمليات التي تعاني من مشكلات والتي لا يعلم أحد عنها شيئاً لفترات قد تصل إلى أعوام. وذلك للاعتقاد السائد بأن مثل هذه المشكلات هي مشكلات صغيرة غير جديرة بالاهتمام. وبمرور الزمن تنمو هذه العوائق لتصبح مشكلات كبيرة كان يمكن تجنبها إذا كان قد تم استخدام مفاهيم تواصلية أكثر انفتاحاً.
- يعد مفهوم Warusa Kagen بين الأقسام أو الأقسام حيث تتم ملاحظة العوائق التي تقف في طريق تنفيذ العمليات في المؤسسات (التسويق مقابل المبيعات) والبحث مثالب التسويق والتوزيع مقابل التمويل) من أكثر المواضيع التي تظهر فيها جدوى استخدام مثل هذا المفهوم، لكن عدم التنسيق أو التعاون بين الأقسام يقف حائلاً أمام تطبيق هذا المفهوم بشكل كامل.

### محاوّر فلسفة Kaizen اليابانية:

- ١- الاستفسارات الخمسة 5 whys .
- ٢- المفاهيم الخمسة (الإنسان - الآلة - المادة الخام - الطريقة - المعيار).
- ٣- الأفكار الخمسة (تقويم - ترتيب الأشياء - ينظف - المحافظة على نظافة الفرد - الحفاظ على النظام).
- ٤- العناصر الثلاثة (الفاقد - النقص - الفرق).

#### ١-أولاً: الاستفسارات الخمسة:

إذا كان هناك هبوط في مستوى أداء أحد أجزاء العملية. أو لاحظ أنت ذلك. فستحتاج إلى أن تطرح خمسة استفسارات وفي كل مرة تقوم بتوسيع دائرة البحث.

أن آلة عمل القوة لا تنتج ماء ساخناً.

١- لماذا؟

• لأن صلاحية العنصر المسئول عن تسخين الماء تنتهى بعد تسخين ٥٠,٠٠٠ فنجان.

٢- لماذا؟

• لأن اسعاد المواد المستخدمة في صنع عناصر تسخين المياه التى تبقى فترات أصول، باهظة الثمن.

٣- لماذا؟

• لأننا لا نملك سعر تكلفة التكنولوجيا اللازمة لتصنيعها هنا.

٤- لماذا؟

• لأن أجور العمالة مرتفعة للغاية.

#### ثانياً: المفاهيم الخمسة:

تعتبر المفاهيم الخمسة عن الإنسان والآلة والمادة الخام، والطريقة والمعيار - يتيح كل مفهوم الفرصة أمام طرح عشرة أسئلة عن عناصر العملية لنرى أن كان يمكن إدخال التحسينات عليها أم لا.

• وعلى سبيل المثال: إليك طريقة تنفيذ العملية.

١- هل هى آمنة؟

٢- هل هى فعالة؟



- ٣- هل معيار نجاح العملية معيار عادل؟
- ٤- هل إطار العمل من العوامل التي تؤثر على نجاح العملية؟
- ٥- هل الإعداد مناسب؟
- ٦- كيف تتوافق هذه العملية مع باقي العمليات؟
- ٧- هل تقدم جودة مناسبة؟
- ٨- هل توجد عناصر إضاءة وتهوية مناسبة؟
- ٩- هل يمكن تعليم هذه الطريقة بسهولة إلى الآخرين؟
- ١٠- هل يمكن تحسين معيار نجاح العملية؟

**ثالثاً: الأفكار الخمسة: مأخوذة عن خمس كلمات يابانية:**

١ - Seiri تقويم

- إعداد الآلة/ العملية والتخلص من الأدوات غير الضرورية.

٢ - setion ترتيب الأشياء.

- يجب وضع الأدوات في أماكنها الصحيحة وفق تتابع خطوات العملية حتى لا يتم إهدار أى وقت في البحث عن المعدات أثناء تنفيذ العملية.

٣ - seiso ينظف.

- تنظيف مكان العمل قبل البدء في تنفيذ المهام وأثناء العمل.

٤ - seiketsu المحافظة على نظافة الفرد.

- أن كونك نظيفاً أو مرتباً يدعم وجود موقف فعال تجاه العملية.

٥ - shitsuke الحفاظ على النظام.

- يجب الالتزام بجميع الإجراءات. لأن الالتزام باتباع الإجراءات هو أحد

أفضل الأساليب الحالية للقيام بالعمل (مالم يوجد أية دواعي لإدخال بعض التحسينات من منظور فلسفة.

#### تعليق عام:

في الواضح أن بعض هذه الأفكار معروفة في مجال الصناعة. وعليك أنت أن تحاول تطبيقها على مستوى الوظائف الإدارية. وستجد أنها بنتائج فعالة. كما منا يقوم بعمل مكالمات هاتفية دون أن يكون مستعدًا جيدًا لها. سواء بإعداد البيانات الصحيحة أو توقع الإجابات المحتملة أن تصدر عن الطرف الآخر.

#### رابعاً: العناصر الثلاثة:

ترمز العناصر الثلاثة إلى الفاقد والنقص والفرق. وبالنسبة للعديد من مجالات العمل التي ترتبط بعملية الصناعة، فإن قوائم مراجعة هذه العناصر الثلاثة تعد أحد العوامل الفعالة التي تساعد على الاستفادة من مفهوم "Warsua Kagen".

المورد	الفاقد	النقص	الفرق
١ - القوى البشرية	√	×	√
٢ - التقنية	√	√	√
٣ - الطريقة	×	√	×
٤ - الزمن	×	√	×
٥ - التسهيلات	×	×	√
٦ - مرشحات الأدوات	√	√	×
٧ - المواد	√	√	√
٨ - حجم الإنتاج	×	√	×
٩ - المخزون	×	×	√
١٠ - المكان	√	×	×
١١ - طريقة التفكير	√	√	×

- يمكنك باستخدام قائمة المراجعة هذه أن تعد تقييماً فعالاً للعمليات وتقوم بتحديد الطريقة التي يمكن أن تساعدك على أن تجعل المتخصصين أو أعضاء فرق العمل يتخذون خطوات تصحيحية.

### مزايا فلسفة "Kaizen" :

- ١- يكفل اتباع فلسفة Kaizen بعض تخصيص جزء من الأموال لدعمهم للكثير من المؤسسات في الغرب أحداث طفرات هائلة في معدلات الإنتاج بل لقد أصبح شيئاً عادياً أن ترى المؤسسات التي تتبع فلسفة Kaizen للمرة الأولى تحقق معدلات زيادة بنسب تتراوح بين ٣٠٪ إلى ٥٠٪.
- ٢- تضمن فلسفة Kaizen تحقيق أكبر قدر ممكن من المصلحة العامة. ذلك لأنها تجعل الموظفين يشتركون مع الإدارة في التخطيط للعمل.
- ٣- ومن العناصر الأساسية في فلسفة Kaizen مكافأة الموظفين على المجهودات التي يبذلونها وليس وفق النتائج فقط وتدريب كل فرد على استخدام الأسلوب الاستفساري الذي تحدثنا عنه في هذا الفصل من أجل تحسين مستوى أداء كل عملية في مجال العمل بشكل مستمر.

### الفوائد الحقيقية لفلسفة "Kaizen" :

- ١- أن كل فرد سيتعامل مع الموضوعات الحيوية بسرعة أكبر.
- ٢- زيادة التأكيد على ضرورة التخطيط وزيادة الاهتمام بالعمل.
- ٣- يحل الاهتمام بمستوى أداء العملية ومستوى الجودة محل الاهتمام بالتكلفة والنتائج.
- ٤- أن يتم تركيز المجهودات على العناصر الأساسية.
- ٥- مشاركة الجميع في التخطيط للعمل.

## إدارة الجودة

إدارة الجودة: هو عبارة عن مجموعة الأساليب التي حين يتم تطبيقها تؤدي إلى وجود معيار ثابت للمنتج أو الخدمة يلائم العميل. يرتبط هذا المفهوم بثلاثة عناصر:

١- الإدارة.

٢- العملية.

٣- خدمة العملاء.

١- يتعلق موضوع إرتباط الجودة بسلوك الإدارة بعده موضوعات أخرى مثل:

- العمل الجماعي والمعدات والتعليم السريع والتقدير والتواصل والمشاركة.

- دور الإدارة في هذا الموضوع هو التأكيد على ضرورة الوفاء باحتياجات العميل (الداخلية والخارجية). وتكوين نوع من التعاون بين فرق العمل وبين الأقسام من أجل اتباع نظم قياس يساعد على تقييم العمل وفق مستوى الأداء ومستوى جودة المنتج.

٢- وأسلوب إدارة الجودة يتعلق بإدارة العملية وتحليلها ونظم حماية العمل وتقليل التكلفة والإهدار وكل العناصر الأخرى في سلسلة إضافة قيمة جديدة للمنتج تجعل إحدى المؤسسات تتميز عن باقي المؤسسات.

٣- ارتباط أسلوب الجودة بالعميل، مثل الأبحاث التي تجرى من أجل معرفة الأشياء التي تجعل العميل راضى عن المؤسسة وقواعد تقديم الخدمات والوفاء بالاحتياجات والتقارير المستمرة عن ردود أفعال العملاء تجاه المنتجات أو الخدمات.

## س: ماهى الأدوات لتحسين مستوى الجودة؟

حدد ست أدوات لتحسين مستوى الجودة:

١- مهارات بناء العلاقات الإنسانية.

٢- الأبحاث الإحصائية.

٣- العرض الإحصائي البسيط.

٤- التحكم فى الإحصائيات.

٥- الهندسة.

٦- الهندسية الصناعية.

## **ISO 9000** ومشتقاته

١- قدمت منظمة International Standards Organisation (iso) بعض معايير الجودة

التي يمكن أن تطمح المؤسسات إلى تطبيقاتها.

٢- وفى عام ١٩٨٧ تم إنشاء خمس مستويات يمكن اتباعها كمرشد للمؤسسات من

أجل الوصول إلى مستوى الجودة المنشودة.

ISO 9000 إرشادات عامة.

ISO 9001/2 تأسيس ضمان الجودة.

ISO 9003/4 نظم الجودة الكلية.

١- وفى هذا الإطار، تعد سلسلة ISO 9000 من المساعدات العملية لبدء السعى من

أجل تحقيق مستويات جودة.

٢- وفى الحقيقة ISO 9004 من البرامج التى تسعى من أجل الوصول إلى مستوى لا

نهائى من تحسين مستوى الجودة فى وجود اجراءات تقييم ذاتية حتى تصل إلى

مستوى فلسفة Kaizen وهى فلسفة التحسين المستمر ويعتبر تحديد مستوى الأداء أحد العناصر الفعالة فى برنامج ISO 9004 .

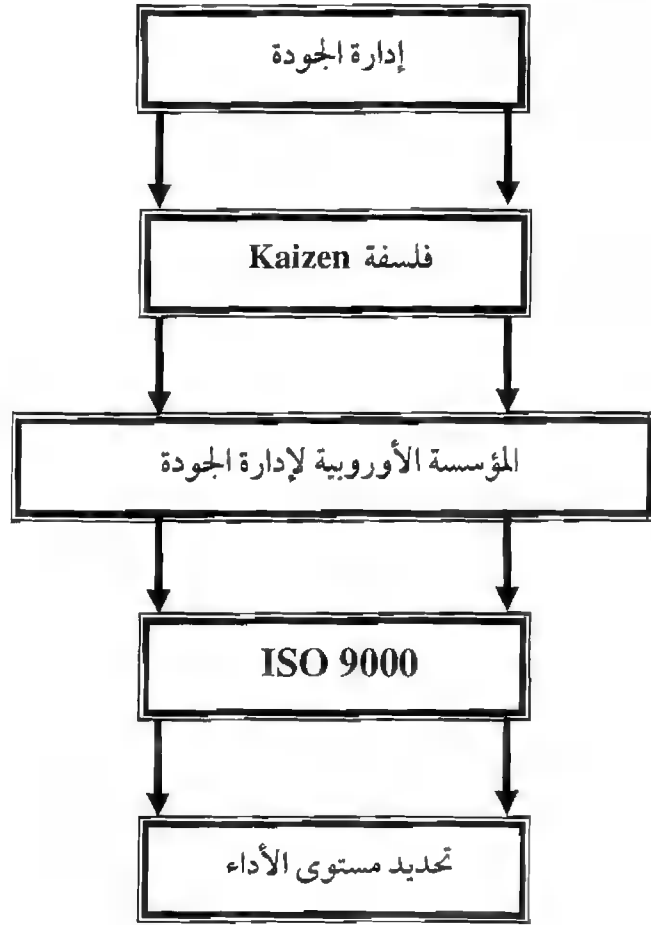
٣- جائزة MalcomBaldridge National Quality Award .

٤- بما أن معظم التجارب التى تم الاستعانة بها عند دراسة أسلوب تحديد مستوى الأداء تمت فى الولايات المتحدة فينبغى عليك أن تعلم ما هى هذه الجائزة.

٥- هذه الجائزة المعروفة اختصاراً باسم جائزة Mbnqa هى الجائزة الأمريكية المعادلة للجائزة التى تمنحها المؤسسة الأوروبية لكنها تختلف فى أنها انشئت فى عام ١٩٨٧ ومنذ بداية منح الجائزة وهى تعد جائزة التميز الأولى لمستويات الجودة بين جميع المهتمين بتحسين مستوى الأداء، ويتم منح هذه الجائزة وفق تحديد مستوى أداء سبع عناصر أساسية.

العنصر	النقاط
١- القيادة	٩٠
٢- المعلومات والتحليل	٨٠
٣- التخطيط الاستراتيجى للجودة	٦٠
٤- تنمية الموارد البشرية	١٥٠
٥- مستوى جودة العمليات	١٤٠
٦- نتائج التشغيل ونسب الجودة	١٨٠
٧- متطلبات العميل	٣٠٠
	١٠٠

إن الطرق إلى تحقيق أفضل مستويات الجودة ينتهى عند أسلوب إدارة الجودة الكلية ويبدأ أسلوب تحديد مستوى الأداء.



- موقع أسلوب تحديد مستوى الأداء بين بقية الأساليب.

#### خاتمة:

عندما تنتهي من كل هذه الدراسات وتجمع لديك كل البيانات وتستطيع أن تمنح أعضاء فريق العمل التدريب اللازم، فلا بد وأن يكون هناك شخص يكون هو المسئول عن هذا الأمر.

س: فهل يمكن أن تكون أنت هذا الشخص؟

**الفصل الثامن**

**تخفيض الأفراد**

**تدريب السادة المديرين العموم**





**برنامج تدريب السادة المديرين العموميين ، ورؤساء  
الأقسام على تنمية الموارد البشرية لديهم  
H,R**



## تحفيز الأفراد – تدريب السادة المديرين العموم

### برنامج تدريب المديرين على القيادة

#### ١- تحفيز الأفراد :

يتمثل التحفيز في تشجيع الأفراد على المشاركة في اتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي لها تأثير على عملهم. كما يتمثل في منحهم لإظهار القدرة على تقديم الأفكار الجيدة والمهارات اللازمة لتطبيق هذه الأفكار عمليا.

#### ٢- ما هي العوامل التي أدت إلى هذا الأمر :

١- زيادة حدة المنافسة.

٢- الابتكار والتكنولوجيا المتزايدة.

٣- الحاجة الدائمة لارتفاع الجودة وزيادة القيمة.

٤- المشاكل البيئية المتزايدة.

- عليك أن تتذكر الوقت الذي تحملت فيه مسؤولية القيام بعمل ما سواء بنفسك أو مع الآخرين واجب علن الآتي:

١- ما هو العمل الذي قمت به؟ أو كنت ضمن فريق العمل المسئول عنه؟

٢- ما هو شعورك في هذا الوقت؟

- هل شعرت بالثقة أم الفخر مما أنجزته؟ هل فجئت باكتشاف مواهب غير مستغلة؟

- ما هي الفائدة التي عادت عليك من اشتراكك في هذا العمل؟

قد تكن حصلت على منفعة شخصية أو تسببت في منفعة لمجموعة صغيرة من الأفراد أو مجتمع أو الهيئة بأكملها؟

• إليك أهم الفوائد التي يمكن أن تعود عليك من العمل في فريق أو العمل منفرداً؟

١- الإحساس بالانتماء للجماعة.

٢- الشعور بالرضا لتحمل مسئولية تحقيق مهمة ما.

٣- الشعور بأداء شيء له قيمة.

٤- الشعور بالسعادة للاتصال والتعاون مع الآخرين.

٥- تدعيم الثقة لتحقيق شيء ظننت أنه مستحيل.

الأهم من ذلك:

١- إن الشركات تستغل مواهب فريق العمل إلى أبعد الحدود.

٢- الإدارة أو فريق العمل يصبح أكثر حماساً ونشاطاً ونجاحاً.

٣- الأفراد، لأنهم يحققون ما يتطلعون إليه.

**ما هي الفائدة التي تعود على المدير من تحفيز الأفراد؟**

تتطلب الإجابة على هذا السؤال تحليل الهدف من دور الإدارة، ومقارنة هذا الدور بما يقوم به المدير بالفعل في معظم أوقاته.

١- ما هو الهدف الأساسي من العمل.

٢- ما هي نسبة الوقت الذي يستغرقه لتأدية أحد الأعمال التي تتصل مباشرة بهذا الهدف المحوري.

٣- كم من الوقت يستغرق المدير في القيام بالمهام التي يرى أنها مهمة وعاجلة ولكنها لا تتصل بدورة مباشرة.

هناك بعض الشائعات حول الاعتراضات من بعض المديرين من منح السلطة وتحفيز الأفراد وأهمها:

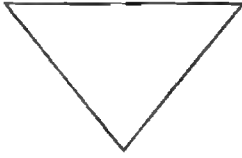
- ١- يعد التحفيز للأفراد بمنحهم السلطة تنازلاً من المدير عن مسؤولياته.
- ٢- تؤدي هذه العملية (التحفيز) إلى نوع من (الفوضى).
- ٣- يعنى التحفيز على هذا النحو تنحى المدير عن عمله.

#### ماهى العوائق التى تعترض تحفيز الأفراد؟

- ١- لم نطبق هذه العملية من قبل.
- ٢- لقد تم اختيار هذه العملية من قبل لكنها لم تنجح.
- ٣- هذه هى الطريقة المعتادة للعمل لمدة عشرين عاماً.
- ٤- لن ينجح تطبيق هذا النظام هنا.
- ٥- لماذا التغيير؟ فالأمر أفضل بهذا الشكل.
- ٦- لن يقبل الاتحاد هذه العملية.
- ٧- ليس لدينا الأموال الكافية لتطبيق هذه العملية.
- ٨- ليس لدينا فريق العمل المناسب لهذه العملية.
- ٩- ليس لدينا المعدات اللازمة.
- ١٠- لا تدخل هذه العملية ضمن نطاق عملى.
- ١١- ليس لدينا الوقت الكافى.
- ١٢- ليس الأمر من شأنى.

## أشكال القيادة

أفراد تم منحهم بعض السلطة

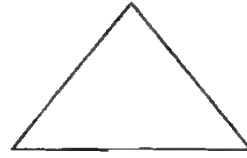


المدير يمنح السلطة

شكل (٢)

في هذا الشكل (٢) النموذج الجديد  
للقيادة لا يكون للقائد إتباعا، بل كل  
فرد في الفريق قائدا

المدير



الأفراد

شكل (١)

في شكل (١) المدير يحتل قمة  
الهرم بينما يأتي الموظفون في  
قاعدة الهرم

### استمارة تقييم دور المدير كمرشد

• هل قمت بـ:

- |    |   |
|----|---|
| لا | نعم   |
|    | ١- بمحاولات مستمرة كى تنقل للآخرين الإحساس الإيجابى بالهدف؟         |
|    | ٢- استخراج أفضل ما فى الأشخاص عن طريق تدعيم مناطق القوة الخاصة بهم؟ |
|    | ٣- العمل من منطلق أن الآخرين لديهم الرغبة فى تحمل المسؤولية؟        |
|    | ٤- خلق جو من التشجيع لأعلى قدر من الاشتراك فى العمل؟                |
|    | ٥- الشعور بالثقة الكافية عند تفويض الآخرين للقيام بالأعمال المهمة؟  |
|    | ٦- منح المساندة للآخرين بالدرجة المطلوبة وعند الحاجة؟               |
|    | ٧- إظهار سلوك إيجابى تجاه الآخرين؟                                  |
|    | ٨- الاعتراف بانجازات فريق العمل ومكافأته بما يستحقه؟                |
|    | ٩- الاتصال بالآخرين والاستماع لهم بصورة فعالة؟                      |
|    | ١٠- نقل الشعور للأفراد بأهميتهم وقيمتهم؟                            |
|    | ١١- فهم قيم العمل؟  |
|    | ١٢- إطلاع الآخرين على هذه القيم؟                                    |
|    | ١٣- تقديم المثل لفريق العمل؟  |
|    | أ- يجب تدوين نقاط القوة لديك وكيفية الاستفادة منها؟                 |
|    | ب- يجب تدوين نقاط الضعف لديك وكيفية الاستفادة منها؟                 |



الهيئة أو فريق العمل الذى تعمل معه من أى المجموعات . ضع علامة ( √ ) أو علامة ( × ) :

أ- نموذج سلبي للشركة	ب- نموذج إيجابي للشركة
١- العلاقة القائمة مع العملاء غير جيدة.	١- العلاقة جيدة مع العملاء.
٢- الخوف من الفشل عند المخاطرة.	٢- شعور الموظف بالثقة تجاه ما يقوم به.
٣- التخوف من الأفكار الجديدة.	٣- تقدير كل الأفكار وأخذها فى الاعتبار.
٤- يتم توجيه النقد صراحة.	٤- يوجه المديح صراحة.
٥- ينظر إلى المشاكل على أنها علامات الفشل.	٥- ينظر إلى المشاكل على أنها فرص للتطوير.
٦- يتم إتخاذ القرارات المهمة فى سرية تامة.	٦- يتم إشراك الجميع فى القرارات المهمة.
٧- وضع قيود على إمكانية الوصول إلى المعلومات.	٧- يمكن أن يحصل على أى فرد على المعلومات.
٨- يظن المدير أنه على علم بكل شئ فى الهيئة.	٨- يسلم المديرون بأن الموظف قد يكون على دراية أكبر.
٩- يخاف الأفراد من التغيير.	٩- ينظر الأفراد للتغيير على أنه تحدى.
١٠- هناك حواجز بين الإدارة وأعضاء فريق العمل.	١٠- يشكل المدير علاقات فعالة مع فريق العمل.
١١- هناك حواجز بين الإدارات والأقسام المختلفة.	١١- تعمل الإدارات والأقسام المختلفة معا.

### طرق تناول المدير لمروسيه

فئة (أ) جوانب سلبية	فئة (ب) جوانب إيجابية
١- يحصل الأفراد على الراتب دون القيام المسئولية	١- يتمتع الأفراد بالذكاء والتطلع والقدرة على تحمل بأى نوع من التفكير.
٢- يفتقد الأفراد للأفكار الخلاقة	٢- يمكن للعديد من الأفراد ابتكار أفكار جديدة.
٣- يعمل الأفراد من أجل العائد المادى.	٣- يعمل الأفراد من أجل الرضا الوظيفى والعائد.
٤- ليس هناك فرق بين جميع الأفراد.	٤- يتمتع كل شخص بتفرد فى الشخصية.
٥- يتولى المدير الإدارة بينما يقوم الأفراد بالعمل.	٥- يحاول كل من المدير وفريق العمل تحقيق نتائج جيدة.
٦- يتجنب الأفراد مسئوليات العمل.	٦- يحب الأفراد مسئولية ما يقومون به.
٧- تؤدى القيود والتحكم إلى أفضل نتائج التصرف.	٧- يستجيب الأفراد بصورة أفضل إذا توفرت لهم حرية.
٨- يؤدى العقاب إلى النتيجة المطلوبة.	٨- يؤثر العقاب المبالغ فيه على الإنتاج بصورة سلبية.

(أ) يظن المدير تبعاً للفئة (أ) إن من حوله:

- ١- لديهم نفور طبيعى من العمل.
- ٢- يجب السيطرة عليهم وتوجيههم وتوعدهم بالعقاب قبل مبادرتهم ببذل أى جهد.
- ٣- يفضلون تلقى التعليمات فيما يتعلق بما يقومون به، بدلا من تحمل مسئولية أى شىء.

يتبع مثل هؤلاء المديرين أسلوب التخويف، وإقام الحواجز بين الإدارة والأفراد وإصدار الأوامر والتهديد بالعقاب.

(ب) يظن المدير، تبعاً للفئة (ب) أن من حوله:

١ - يتمتعون ببذل الجهد العضلي والعقلي تمام كما يتمتعون بالأنشطة الترفيهية وأوقات الراحة.

٢ - إذا تعهدوا بتحقيق هدف ما، سيوجهون أنفسهم بأنفسهم.

٣ - في الظروف الصحيحة، سيقبل الأفراد تحمل المسؤولية وسيبحثون عنها.

٤ - تمتلك الغالبية العظمى بين الأفراد القدرة على التخيل والإبداع والابتكار.

يتبع مثل هؤلاء المديرين النظرة الإيجابية في الحكم على الأفراد، كما يدعمون الثقة وتحمل المسؤولية.

كيف يمكن خلق علاقات عمل ناجحة عن طريق:

١ - احترام فريق العمل.

٢ - إظهار التفاهم.

٣ - الإخلاص.

أ - علاقات العمل الناجحة تؤدي إلى:

١ - تشجيع على التواصل الصريح المستمر.

٢ - تضمن الاستماع إلى اقتراحات الجميع والتفكير فيها.

٣ - تسمح للأفراد بالاعتراف بأي نقص في الخبرة. وتضمن الإمداد بالمعرفة اللازمة لدعم أي نقص.

ب - علاقات العمل الفاشلة تؤدي إلى:

١ - عدم الرغبة في إبلاغ الآخرين بأي تطور أو تقدم.

- ٢- العداوة وعدم الثقة بين الأفراد بين الأفراد مما يمنع الأفراد من العمل معا.
- ٣- صعوبات في إتخاذ القرارات بسبب الخلافات التي لا يمكن حلها.
- ٤- الإحباط وانخفاض الروح المعنوية.
- ج- يحاول المديرون الذين يرغبون في منح السلطة للأفراد أن يعلموهم أن يكتسبوا الثقة عن طريق:

- ١- تقدير ما يقوم به فريق العمل.
- ٢- إتباع الصدق والصراحة.
- ٣- اتخاذ مواقف إيجابية.
- ٤- تشجيع فريق العمل.
- إعطاء المثل والقذوة.

#### فيمايلي آراء بعض المديرين عن تقديم المثل والقوة:

- ١- ثق بالناس سيثقون بك في الغالب.
- ٢- لا يمكنك أن تنتظر من الآخرين أفكار جديدة. إذا كنت أنت نفسك لا تحب الأفكار المبتكرة.
- ٣- أن لى قاعدة واحدة اتبعها مع فريق العمل. وهى بإمكان أى فرد القيام بها أقوم به.

#### الاتصال بين الإدارة والأفراد:

ماهى المعلومات الضرورية التى يجب أن يقدمها المدير إذا كان يرغب فى اشراك الأفراد فى اتخاذ القرارات:

- ١ - معلومات عن الإنتاج خلال فترات محددة.

- ٢- معلومات عن الأرباح.
  - ٣- تفاصيل عن شكاوى العملاء من منتج بعينه.
  - ٤- معلومات مسبقة عن القرارات الاستراتيجية التي ستتخذها الشركة.
  - ٥- معلومات عن أنشطة المنافسين.
  - ٦- الإحصائيات الخاصة بالجوانب الأمنية والصحية.
  - ٧- كيفية أداء فريق العمل / الإدارة / الاتحاد في ظل الأهداف المتفق عليها.
  - ٨- نتائج الأبحاث لدراسة الأسواق.
  - ٩- تقديم التقارير تقييميه عن معنويات فريق العمل.
  - ١٠- تقارير عن مشاكل الصيانة.
  - ١١- أرقام توضح حركة المبيعات وارتباطها بالعلاوات التي تم تقديمها.
- يؤمن العديد من المديرين بأن نشر هذا النوع من المعلومات له تأثير فعال على تحريك دوافع أعضاء فريق العمل.
- ما أهمية السماح للجميع بمعرفة المعلومات الأساسية؟ ترجع الأهمية للأسباب الآتية:
- ١- تؤكد على أن المدير يعامل الأفراد على أنهم شركاء في حادث المشكلة واتخاذ القرار.
  - ٢- تمكن الأفراد من المساهمة في مواصلة التقدم.
  - ٣- تساعد على تشجيع المنافسة كما يسعى الجميع لتحسين معدلات الأداء بدلا من تدهور.
  - ٤- تلهم الأفراد لطرح مزيد من الأسئلة وتدعم جمع المزيد من المعلومات.
  - ٥- تساعد على تولى كل العاملين المسئولين.

٦- تحسن التواصل بين الإدارات وفرق العمل المخلفة.

ماهى طرق كيفية تقديم المعلومات المفيدة للعاملين؟

يجب أن تفى بالمعايير التالية:

١- يجب أن تكون المعلومات متعلقة بالموضوع (المناقش).

٢- يجب أن تزود هذه المعلومات بالتفاصيل الملائمة.

٣- يجب أن تكون المعلومات دقيقة.

٤- يجب أن تكون المعلومات مكتملة.

٥- يجب أن تكون المعلومات متناسبة فى الوقت المناسبة.

٦- يجب أن تقدم المعلومات بطريقة فعالة.

كيف يحصل المدير على المعلومات ممن يعملون معه؟

١- نظام الاقتراحات.

٢- ألواح الكتابة ومجموعة من رسوم بيانية.

٣- الاجتماعات التى تعقدها الهيئات لتناول الغذاء.

٤- السماح للموظفين بتنظيم شكل المكتب عن طريق تقاريرهم.

### أهمية الاستماع وطرح الأسئلة:

لا يقصد بالاستماع سماع الكلمات والجمل فحسب، إنما يقصد به بذل جهد حقيقى لفهم ما يقوله الآخرون. يعد الاستماع من أهم مهارات الاتصال. ومن المؤسف إنا جميعا لا نجيد الاستماع، حيث نجد التحدث أسهل دائما من الاستماع. ويظهر افتقار سمة الاستماع فيما يتم من فقر إلى النتائج ومقاطعة المتحدثين وإنهاء جمل الآخرين والانتباه المشتت.

١- قم بتدوين المشاكل التى تواجهك فى الاستماع فيما يلى:

إذا سأل المدير الآخرين عما يفكرون فيه واستمع بحماس لما يقولون سيساعدكم على الشعور بأن بإمكانهم المساهمة بشيء له قيمة لعمل الإدارة وفريق العمل وللعمل بأكمله:

١- أسئلة مغلقة؟

٢- إليك نماذج الأسئلة التي يستخدمها المدير لمساعد الآخرين على حل مشاكلهم.

١- ما الذى قمت به حيال هذا الموضوع (ويسميه) حتى الآن؟

٢- ما هى النتائج التى توصلت إليها؟

٣- ما هى الاختبارات يبدى نفعا أكبر؟

٤- من غيرك يمكنه المساعدة فى حل هذه المشكلة؟

**ثانياً : أسئلة مفتوحة؟ يمكن للمدير أن يسأل :**

١- هل لديك أى فكرة عن طريق للتطوير؟

٢- إننى محاط بكثير من الأعمال هذا الأسبوع، هل يمكن أن تساعدنى فى كتابة التقرير الشهرى؟

٣- هل لديك أى عمل عن أسباب نسبة الغياب هذه الفترة؟

٤- هل لى أن اقترح أن نتقابل مع العملاء المهمين مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل أم ما رأيك فى هذا؟

٥- هل تريد أن تشتري فى أعمال تنافسية؟ قد يزيد هذا من وضعنا القومى بصورة ملحوظة؟

**ماهى العلاقة بين لغة الجسد والانتباه لما يقوله الأفراد؟**

تساعد عملية إظهار الانتباه عن طريق حركات الجسم على إعطاء الطرف الآخر الشعور بأنه يعامل باحترام كما تساعد المدير على الاستماع بانتباه مثل:

١- لا يجب أن تلتقى الأعين بنظرات محدقة ولكن بنظرات الصداقة. إذا كان من الصعب الحفاظ على التقاء الأعين، فعلى المدير النظر إلى المنطقة التى تقع بين الحاجبين.

٢- يجب أن يسير وضع المدير (سواء كان واقفا أو جالسا) إلى أنه يضع الشخص المتحدث فى بؤرة انتباهه. فلا يجب أن يبتعد أو يظهر علامات التراخى لأنه بذلك يعطيه الانطباع الخاطىء.

٣- قد تدل المسافة المتباعدة بين المدير وبين الموظف على أنه يحاول أن يبعد نفسه عما يقال.

٤- يجب أن تترك الطريق التى يتبعها المدير الانطباع الملائم على سبيل المثال. قد يكون النقر بالأقلام أو البحث فى الجيوب من الأمور المشتتة لأى شخص يحاول الاتصال معك.

#### ماهى الرسائل الجسدية السيئة اذكر أمثلة منها:

١- عندما كان أحد المديرين يستمع لمستوى إنتاج فريق العمل، أخذ ينظر فى ساعته أربع مرات فى عشر دقائق .

٢- عندما كانت إحدى المديرات تتكلم مع مساعدتها كانت تنظر فى كل مرة يفتح فيها باب المكتب المفتوح لترى من القادم؟

٣- أخذ أحد المديرين بتحريك مقعده أثناء الاجتماع.

٤- أخذت إحدى المديرات فى النقر بأظافرها على المكتب بينما كان طاقم الصيانة يحاول توضيح إحدى الصعوبات الرئيسية التى تواجه النظم الجديدة للحاسب.

#### ماهى المهارات الخاصة بتنمية مهارات الاستماع؟

١- تركيز الانتباه. والتركيز فيما يقوله الطرف الآخر.



٢- الصبر، السماع للآخر حتى نهاية حديثه.

٣- الموضوعية، عدم إصدار الأحكام حتى ينتهى من الكلام.

**ماهى الأهداف الرئيسية للاجتماعات التى تعقد فى هيئات العمل؟ الأهداف هى :**

١- تقديم المعلومات.

٢- اتخاذ القرارات.

**يمكن أن تقدم الاجتماعات العديد من الأهداف التى لها قيمة حيث :**

١- يجب الإعداد والتخطيط للاجتماعات بصورة مسبقة.

٢- يجب أن يكون كل فرد على وعى بأهداف الاجتماع.

٣- يجب تنظيم الوقت المتاح للاجتماع بصورة ملائمة.

٤- يجب أن يتم تشجيع المشاركين على الاتصال بشكل فعال.

٥- يجب أن يتم الإعلام للاجتماع بطريقة فعالة .

٦- يجب على المشاركين مراجعة مدى فاعلية الاجتماع.

٧- يجب أن تثمر الاجتماعات عن أفعال.

**ماهى طرق تبادل المعلومات؟**

يمكن أن يحدث تبادل المعلومات عن طريق:

١- تبادل المعلومات وجهًا لوجه فى الاجتماعات الموسعة أو الخاصة.

٢- تبادل المعلومات كتابة فى الرسائل الإلكترونية أو التقارير المطبوعة أو النشرات أو المذكرات الخاصة .

٣- تبادل المعلومات هاتفيا.

٤- الجمع بين الطرق السابقة.

### استمارة مقياس الحكم على الاجتماعات لتبادل المعلومات

هل تتميز اجتماعات تبادل المعلومات الخاصة بكل بـ نعم لا

١- الانتهاء في الوقت المحدد؟

٢- الالتزام بالهدف؟

٣- مساعدة الأفراد على طرح الأسئلة أو المشاركة بطريقة ما؟

٤- اشتغالها على موضوعات تهم جميع الحاضرين؟

٥- توليدها لدى الأفراد الشعور بالرضا بأن الوقت المخصص لها

قد تم استغلاله بطريقة جيدة؟

### متابعة الأداء

١- يقصد بمتابعة الأداء الخروج من المكاتب بهدف الاستماع إلى الآخرين وملاحظة ما يجرى داخل مكان العمل. لذا يجب أن يتعامل المدير على أنه شريك في تحقيق أهداف العمل.

٢- لقد حان الوقت للبقاء على اتصال يومي مع كل السائقين والخبراء والفنيين لمعرفة كيفية سير العمل في نهاية اليوم.

٣- عندما تتابع الأداء بالتجوال في أماكن العمل أو صالات العرض أو المكاتب فإنك تحصل على فرصة الملاحظة وطرح الأسئلة؟

١- كيف يسير العمل؟

٢- هل هناك أية مشاكل.

٣- كيف تتماشى مع هذه العملية الجيدة / المعدات الجديدة؟

٤- يبدو هذا جيدا. كيف استطعت القيام به؟

٥- كيف حال الأسرة؟

- لا يقتصر التنقل في أماكن العمل على المديرين فقط. حيث يحتاج كل الرؤساء الحصول على معلومات مباشرة عما يتعلق بخط الإنتاج وما يتعلق بالتعامل مع العملاء.

- يمثل التجوال في مواقع العمل فرصة جيدة لجمع المعلومات ومراقبة الموقف وخلق صداقات وبناء صورة لما ينبغي أن يكون عليه القيام بالعمل.

### ماهى الأمثلة مرشدة للقائم بالتجوال داخل الشركة؟

فيما يلي بعض هذه الأسئلة:

١- ماهى الأعمال التى تمضى بصورة جيدة؟

٢- ماهى الصعوبات التى تواجه العمل؟

٣- ما الذى لم يحظ برضاك؟

٤- ما هى فكرتك عن الطريقة التى يجب أن تسير عليها الأمور فى القسم/ الإدارة وما هو دورك فيها؟

٥- ما هى الأشياء التى يجب معالجتها التى تقف فى طريق أدائك للعمل؟

٦- إذا كنت تتمتع بتعويض كامل، كيف يمكن تغيير الأمور للأفضل؟

٧- ما هى الطريقة التى يمكن أن تساعد الآخرين بها؟

### ماهى الطريقة التى يمكن أن تساعد الآخرين بها؟

• فى نهاية الشهر قم بمراجعة المعلومات التى حصلت عليها من خلال التحدث والاستماع للآخرين بهذه الطريقة.

• من الضروري أن يعتمد هذا النشاط على خطة عمل ملائمة؟

١- هل هناك أية مشاكل يمكنك معالجتها بسهولة؟

٢- ما هى الموضوعات التى تريد أن يكون باقى المديرين على علم بها؟

٣- كيف ومتى يتم اختيار فريق العمل بالاستجابات التى حصلت عليها من الأماكن المختلفة للعمل؟

٤- ترتبط أى من المشاكل التى صادفتها بمجموعة محددة أو بمستوى الجودة؟

٥- إذا كان مستوى الجودة يبدو ملائماً كيف تقوم بتشجيع هذا الاتجاه؟

٦- ما هى المساندات التى ستقدمها؟ ومن أين يمكن الحصول على المساندة والمعلومات التى تريدها؟

٧- كيف يمكن تقديم تقارير تقييمه عما لاحظته أثناء المرور على مواقع العمل فى الشهر الماضى؟

٨- كيف يمكنك أن تشكر من يقومون بعمل جيد.

## تطوير قدرات الأداء

### ما هي أهمية تطوير الأفراد في أماكن العمل؟

- ١- قلة التكاليف.
  - ٢- سهولة الإعداد.
  - ٣- يمكن أن يشارك فيه المدير.
  - ٤- يتسم بالمرونة.
- تعود فرصة التطوير التالية بفوائد كبيرة على كثير من المديرين:
- ١- إشراك الأفراد في مشروعات خاصة.
  - ٢- السماح للأفراد بإتباع أحد العمال المتمرسين لفترة محددة من الزمن.
  - ٣- تدريب كل فرد على حدة.
  - ٤- حلقات التعلم الحرة داخل مكان العمل.
  - ٥- التدريب أثناء العمل عن طريق أحد العاملين المتمرسين.
  - ٦- تفويض بعض من مهام المدير الخاصة للعاملين.
  - ٧- الترتيب لتبادل اثنين من العاملين الوظائف لفترة من الزمن.
  - ٨- انتداب الأفراد من الإدارات الأخرى.
  - ٩- قراءة الأفراد لبعض الكتب المفيدة (الكتب المتخصصة والمقالات الصحفية، وكتب التعلم الذاتي).
  - ١٠- منح الأفراد فرصة القيام بوظائف المدير عند تغيبه.
  - ١١- الطلب من الأفراد أن يرأسوا الاجتماعات كل في دوره.
  - ١٢- تنظيم الزيارات لأماكن العمل الأخرى، بما في ذلك أماكن الممولين والعملاء.
  - ١٣- تشجيع العمل الفردي والجماعي داخل الاجتماعات.

١٤ - تنظيم جماعات للتعرف على آراء العملاء.

قد تلائم هذه الطرق بعض الأفراد وقد لا تتلاءم مع آخرين لذا على المدير معرفة مزايا وعيوب كل طريقة عن طريق:

١- وصف التدريب .....

٢- التدريب عن طريق أحد العاملين المتمرسين .....

٣- أتباع أحد المتمرسين .....

٤- التفويض .....

تساعد الدراية بصعوبات وعيوب هذه الطرق في التخطيط لفرص التطوير.

### ما هي أساليب التعلم المختلفة وعلاقتها بتطوير الأفراد؟

١- أسلوب التعلم النشط:

الذى يعتمد على المبادرة بالأفعال يقوم الأفراد من خلال هذا الأسلوب بخوض التجارب الجديدة عليهم تماما كما يتسم المتعلمون عن طريق هذا الأسلوب بفتح الذهن واليقين مما يجعلهم متحمسين تجاه أى شىء جديد. وتتلخص فلسفتهم في محالة أى شىء ولو مرة واحدة فهم يستمعون بمواجهة الأزمات وتنازل المشكلات بشكل عقلانى.

٢- أسلوب التأمل:

الذى يعتمد على الملاحظ يقوم الأفراد من خلال هذا الأسلوب بالتفكير في التجارب وملاحظتها من إبعاد متعددة ومختلفة فهم يفضلون جمع المعلومات المهمة من الآخرين والتفكير فيها بإمعان قبل التوصل إلى أية نتائج. وتعتمد فلسفتهم على الحذر ومحاولة المستحيل إما فى الاجتماعات فهم لا يحبون الظهور بشكل واضح ودائما ما يقفون على بعد ويستمعون للآخرين قبل استنتاج النقاط الخاصة بهم.

## ٣- أسلوب النظريات:

الذى يعتمد على التفكير يقوم الأفراد من خلال هذا الأسلوب بتعديل وتحويل الملاحظات إلى نظريات منطقية معقدة كما يتناولون المشاكل بتدريج منطقى. قد يميل الأفراد الذى يتبعون هذا الأسلوب إلى الكمال فى أسلوب التفكير، حيث أنهم لا يهدءون حتى ينتظم كل الأمور فى خططهم العقلية الكلية وتتوافق معها وتقوم فلسفتهم على الإعلاء من قيمة العقل والمنطق إذا سارت الأمور بطريقة منطقية فكل شىء على ما يرام.

## ٤- الأسلوب العلمى:

الذى يعتمد على الشعور، ويميل الأفراد تبعاً لهذا الأسلوب إلى تجربة كل الأفكار الجديدة والنظريات والأساليب لمعرفة مدى فاعليتها عملياً. يقوم هذا النوع من الأفراد بتقبل العديد من الأفكار الجديدة عن طريق الدورات التعليمية للإدارة تم محاولة تطبيقها كما يميل هذا النوع من الأفراد إلى التعامل مع الأمور واتخاذ الأفعال السريعة تجاه الأفكار التى تجذبهم. لا يستجيب مثل هؤلاء الأفراد إلى الموضوعات والمناقشات التى لا تكون لها نهاية حاسمة.

من المهم جداً أن تسأل الأفراد عن الطريقة التى يفضلونها فى عملية التعلم عندما تقوم بالأعداد لفرص التطور الخاصة بهم.

ما الذى يحتاج إليه الأفراد ألن يتم تحفيزهم لتطويرهم؟

يحتاج الأفراد الذين يتم تحفيزهم إلى .....

- المهارات المطلوبة للقيام بالعمل.
- المهارات الإدارية مثل التخطيط والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرار وجمع البيانات .
- مهارات التعامل مع الآخرين. مثل مهارات عرض المعلومات والاستماع إلى الآخرين والعمل معهم.

- ما الذى تحتاجه للاستفادة من برنامج التدريب أو التطوير؟ نحتاج إلى ....
  - ١- التيقن من أن الأفراد على استعداد تام لعملية التطوير.
  - ٢- مراجعة ما تعلمه الأفراد.
  - ٣- التفكير فى عملية متابعة التطوير.
- يميل المدير الناجح إلى تطوير نفسه عن طريق بعض النقاط الآتية حدد أى النقاط الآتية تستخدمها هل تقوم بـ:
  - ١- الاستعانة بملاحظ؟
  - ٢- الاستعانة بشبكة عمل من الأفراد لمساندتك؟
  - ٣- جمع أدلة عن مدى تقدمك فى أحد المشروعات؟
  - ٤- التخطيط لعملية التطوير الذاتى باستشارة مديرك؟
  - ٥- مراجعة خططك وإنجازاتك؟
  - ٦- تسجيل تقدمك فى سجلات التعلم؟
- من هو الملاحظ الذى يراقب اعمالك فى التطوير؟
  - ١- زميلا فى العمل.
  - ٢- أحد الذين مروا بتجربة برنامج تدريبى مؤخرًا.
  - ٣- أحد الأصدقاء الذين يتفهمون ما تحاول تحقيقه.

لا	نعم	هل تريد أن يكون الملاحظ
		١ - نموذجًا تحاول أن تحاكيه؟
		٢ - شخصًا نشيطًا يمدك بالحماسة
		٣ - معلمًا يساعدك على تطوير بعض المهارات؟



		٤- شخصا قويا يفتح الطريق إمامك؟
		٥- مستمعا شغوفاً؟
		٦- معلما حازما يضع معايير مرتفعة؟
		٧- مستشارا في العمل؟
		٨- شخصا لديه مهارة في تقديم تقارير تقييمه؟
		٩- آخرين؟

### ماهي طرق إعداد السجلات التعليمية؟

- ١- إعداد مفكرة يومية يدون فيها ملاحظات بها يحدث يوميا.
- ٢- إعداد صحيفة إعداد سجلات رسمية بطريقة رسمية. على سبيل المثال.
  - أ- التجربة (ما الذي حدث فيها).
  - ب- طريقة التفكير (ما الذي تعتقده أو تشعر به تجاه ما حدث).
  - ج- التعلم كيفية تأثير ما حدث على ما ستقوم به في المستقبل).
  - ٤- تحليل المواقف الحرجة . ويتم تحليل الموقف على مرحلتين....
    - أ- ما هو الموقف . ومن شاهده. وما شعرت فيه. وما تأثيره؟
    - ب- طبيعة الموقف من وجهات نظر الآخرين؟
    - ج- كيفية تحول عملية التعلم إلى خطة عمل في المستقبل؟

### الفرق بين التقرير التقييمي والنقدي

النقدي	التقرير التقييمي
١- يركز على الشخص	١- يركز على الموضوع أو المشكلة
٢- يركز على الضوء على ما مضى	٢- ينظر إلى المستقبل
٣- يختص أحد الأشخاص باللوم	٣- يبحث عن حلول مشتركة للمشاكل
٤- يعتمد على التعميم	٤- يتعامل مع موقف محدد
٥- عادة ما تستخدم فيه كلمتي دائما أو أبدا	٥- تستخدم فيه تعليقات محددة
٦- يوجه من منطلق العداء أو الهجوم	٦- دائما ما يعتمد على التعامل بطريقة إيجابية أو ودية
أمثلة	أمثلة
١- أنك عديم الفائدة	١- تمنعنا الأخطاء من هذا النوع من تحقيق أهدافنا
٢- لا يبدو عليك الاهتمام بالعمل	.....
٣- لقد تأخرت مرة أخرى	.....

## استمارة تكشف اهتمام العاملين بالشركة

### ما هي الأمور التي تهم العاملين معك؟

عليك أن تكشف الأمور التي تحظى باهتمام العاملين معك:

- ١- هل يفضلون أن يتم الاعتراف بإنجازاتهم علانية أم على انفراد؟
- ٢- هل يرغبون في أن تعترف وتقدر إنجازاتهم بطريقة رسمية أم غير رسمية؟
- ٣- ما هي الصورة التي ينبغي أن يكون عليها هذا التقدير؟  
(مكافأة مالية، هدية وساما، توجيه كلمات الشكر، أم مزيجا مما سبق؟)
- ٤- هل ينبغي توجيه الاعتراف بالإنجازات للفرد أم فريق بأكمله؟

### كيفية الاستفادة من الاختلاف في الآراء؟

- ١- يتيح الخلاف فرصة ابتكار أفكار جديدة للمنافسة.
- ٢- تسبب الخلافات التي لا يتم الإفصاح عنها أو التوصل إلى حلها في وجود مشكلات فيما بعد.

### ما هي الأسئلة التي يجب التفكير فيها فيما يتعلق بفريق العمل؟

- ١- هل يعبر كل فرد منهم من آرائه بوضوح؟
- ٢- هل يستمتع كل فرد لآراء الآخرين ويحترمهم؟
- ٣- هل الأفراد قادرون على عرض الاختلافات في وجهات نظرهم دون أن يتغلب الاتجاه النقدي على المناقشة؟
- ٤- هل سيعبر لك الأفراد عن الآراء نفسها التي يبادلونها مع أعضاء فريق العمل؟

ما هي أهمية هذا البرنامج المقترح على السادة المديرين العموميين، رؤساء الأقسام؟

على المدى القريب	على المدى القريب
١ - سعادة فريق العمل	١ - تحسين الإنتاجية
٢ - تحريك دوافع الفريق	٢ - زيادة الكفاءة
٣ - العمل في جو هادئ	٣ - تقليل شكاوى العملاء
٤ - إزالة القيود بين المجموعات المختلفة	٤ - تقليل التغيرات والتنقلات داخل فريق العمل
٥ - تواصل داخلي أفضل بين أعضاء العمل	٥ - تقليل نسبة التخلف عن العمل
	٦ - تحقيق أهداف المصنع أو الشركة المطلوبة.

## استمارة تقييم مستويات العمل بروح الفريق

في الأغلب لا	في الأغلب نعم	
--	--	المساعدة المتكررة لعضو يحمل على عاتقه أداء العديد من المهام
--	--	الاستعانة بقدر مقبول من الضحك والفكاهة معًا
--	--	التواصل المفتوح في جو من الثقة والاحترام
--	--	الاستخدام المتكرر لكلمة «نحن» عند التحدث عن إنجازات المجموعة
--	--	اتجاه أعضاء الفريق لتناول وجبة الغذاء معًا
--	--	استخدام لقب خاص بالفريق
--	--	إطلاق ألقاب ممتعة على كل عضو في الفريق
--	--	المشاركة المتكررة في جمع المعلومات واكتساب المهارات
--	--	الاستخدام المتكرر للغة خاصة بمجموعة العمل
--	--	الاهتمام بإدخال أعضاء جديدة إلى المجموعة بدرجة كبيرة
--	--	تحمل الأعضاء للأخطاء غير المقصودة التي تصدر من بعضهم البعض
--	--	ليس هناك أى ضغائن بين أعضاء الفريق
--	--	بذل مجهود تطوعي لإشراك أعضاء الفريق المتحفظين في أنشطة الفريق
--	--	التصفيق التلقائي في حالات الإنجازات الفردية الاستثنائية لأحد أعضاء الفريق
--	--	الاتجاه لإعطاء دفعات شعورية وتشجيع الأعضاء الذين يواجهون مشكلات شخصية أو مشكلات في العمل

## استمارة تقييم مهاراتك التحفيزية

### تحفيز الآخرين

أجب عن هذه الأسئلة واذكر كم مرة قد تتطرق فيها بالتفكير للنقاط التالية عندما تحاول أن تحفز شخصاً آخر. الدرجة التي قد تقيس بها: قليلاً جداً - نادراً - أحياناً - بشكل متكرر - بشكل متكرر للغاية، ضع دائرة حول الرقم الذي تراه أكثر دقة كتقييم لأدائك للإجراء المطروح في السؤال .

بشكل متكرر للغاية	بشكل متكرر	أحياناً	نادراً	قليلاً جداً	
٥	٤	٣	٢	١	١- هل تسأل الشخص الآخر عما يتمنى تحقيقه؟
٥	٤	٣	٢	١	٢- هل تحاول أن تعرف ما إذا كان باستطاعة هذا الشخص أن يحقق الأمر المراد إنجازه؟
١	٢	٣	٤	٥	٣- هل تنظر عادة للشخص البطيء في عمله على أنه كسول؟
٥	٤	٣	٢	١	٤- هل توضح ما تريد بدقة للشخص الذي تحاول تحفيزه؟
١	٢	٣	٤	٥	٥- هل قد تمنحه مكافأة بشكل مسبق
٥	٤	٣	٢	١	٦- هل تقوم بإعداد العديد من التقارير التقييمية عند قيامه بالمهام التي تكلفه بها؟
١	٢	٣	٤	٥	٧- هل تنقص من قدر الشخص بحيث يشعر بالحرب للأمور التي يتم تكليفه بها؟
٥	٤	٣	٢	١	٨- هل تتأكد من شعور الشخص الآخر بالإرتياح وأنه يحظى بالمعاملة التي يستحقها؟
١	٢	٣	٤	٥	٩- هل تعتقد بأن مجرد الابتسام له قد يحفزه على العمل بجد؟

١	٢	٣	٤	٥	١٠- هل تحاول الحصول على ما تريد عن طريق ترهيبه؟
٥	٤	٣	٢	١	١١- هل تحدد له مباشرة الأمور الذى تحتاج إلى تحقيقه؟
٥	٤	٣	٢	١	١٢- هل تقوم بشكل عام بمدح من يساعدونك فى تحقيق العمل؟
١	٢	٣	٤	٥	١٣- هل تنظر لإتمام العمل على أنه المكافأة التى يستحقها الشخص الذى قام بالعمل وبالتالي تقلل من المرات التى تمدحه فيها؟
٥	٤	٣	٢	١	١٤- هل تتأكد من إلمام الآخرين بمدى تفوقهم فى تحقيق ما كنت ترجوه منهم؟
١	٢	٣	٤	٥	١٥- هل تلتزم بالمساواة فى مكافأة الأفراد بغض النظر عن مدى تفوقهم فيما قاموا به؟
٥	٤	٣	٢	١	١٦- هل تحرص، عند إجادة شخص ما للعمل المكلف به، على أن تقر بالإنجاز الذى حققه؟
٥	٤	٣	٢	١	١٧- هل تحاول التعرف على الأمور الذى قد تلقى استحسانا من هذا الشخص قبل أن تكافئه
١	٢	٣	٤	٥	١٨- هل تنبع سياسة من شأنها عدم شكر أى شخص قد أدى مهمة يتلقى عليها أجرًا بالفعل؟
٥	٤	٣	٢	١	١٩- هل تعتقد أنه لو كانت المهام التى يتم تكليف الآخرين بها معدة بشكل جيد، فهي قد تتضمن المكافأة فى حد ذاتها؟
الإجمالي					

## تجنب المهام الصغيرة للإدارة:

العنصر الأخير من إعداد المهام يتمثل في أنه يجب على قائد الفريق أن يتجنب المتابعة عن قرب للتفاصيل الصغيرة لأنشطة أعضاء الفريق . وكى تحقق نتائج مميزة، ينبغي لك أن تتيح لأعضاء فريقك فرصة إدارة عملهم بأنفسهم. إن ما يشكل عمليات الإدارة الصغيرة قائم على ملاحظة أعضاء الفريق للإجراءات التى يقوم بها القائد. فيما يلي بعض الأمثلة على مهام الإدارة الصغيرة التى يجب عليك أن تتجنبها:

- أن تطلب من أحد أعضاء أن يغير نمط الخط الذى اختاره لكتابة أحد التقارير.
- أن تطلب استعراض قائمة المهام التى يجب على أعضاء الفريق أن يقوموا بها.
- أن تطلب من أعضاء الفريق تسجيل الحضور والانصراف حتى عند الذهاب لتناول وجبة الغذاء.
- أن تطلب من كل عضو فى الفريق تقديم تقارير يومية عن مسار العمل ومدى تقدمه.
- أن تطلب من كل عضو فى الفريق البيانات الأولية التى تشكل التقارير.
- أن تحرروا تصحح فيما يتعلق بالطباعة كل التقارير المرسلة من خارج الفريق.
- أن تزور كل عضو فى الفريق فى مساحة عمله على الأقل مرة واحدة يوميًا.
- أن تطلب من أعضاء الفريق أن يوفوك عند زيارة صالات العرض التجارية والاجتماعية المهنية بملخص مكتوب بما تعرفوا عليه فيها.
- أن تصحب معك أحد أعضاء الفريق عند زيارة أحد العملاء لأول مرة.
- أن تجرى اجتماعات يومية لطاغم العمل فقبل بدء كل يوم عمل.
- أن تتحقق شخصيًا من الموقع المختار لإحدى الحفلات التى يقيمها الفريق قبل أن تعطى الموافقة عليه.
- أن تعطى لأعضاء الفريق توصيات عن الوجبات والتدريبات.



كلما قللت من المهام الصغيرة للإدارة ازدادت مساهمات أعضاء الفريق. يجب عليك أن تنظم الفريق مع مراعاة استقلالية كل أعضاء الفريق. ولو كنت كقائد للفريق تبدى اهتمامًا بالغًا بمهام الإدارة الصغيرة، سيؤدي ذلك إلى إحباط أعضاء الفريق كما إنهم قد يشعرون بالسخط. وبالتالي، قد لا يكون لأدائهم مستوى الإنتاج والإبداع المطلوبين والذين كان ليتحقق لو كان متاحًا لهم حرية العمل.

## الفصل التاسع

# الإدارة بالتفويض



**برنامج تدريب القادة على الإدارة بالتفويض**

**الإدارة بالتفويض**

**"Delegating"**



## برنامج تدريب القادة على الإدارة بالتفويض

### الإدارة بالتفويض "Delegating"

س: ما الفرق بين تقسيم أو توزيع العمل والإدارة بالتفويض؟

١- تقسيم أو توزيع العمل - هو إعطاء بعض المهام لموظفين آخرين لتنفيذها.

٢- التفويض في الإدارة. هو إعطاء موظف ما إحدى المهام التي هي جزء من الأعمال التي تقع في نطاق مسؤوليتك على أن تتاح له حرية التعامل مع هذه المهمة.

- من الممكن أن يكون تفويض الموظفين ببعض المهام عملاً خالياً من المشكلات ولكن يجب عليك أن تختار المهام المناسبة للموظفين المناسبين وبطريقة تعود بالنفع على كل من الطرفين (المفوض بالمهمة والمفوض بتنفيذها).

- وفي هذه الحالة فإنه يتحتم عليك الاحتفاظ بمسؤوليتك كاملة تجاه هذا العمل ولكنه مع إعطاء الموظف المفوض للقيام به السلطة التي تمكنه من التعامل مع المهمة وإنجازها على الوجه الأكمل.

- كما يجب عليك ملاحظة كيفية أداء هذا الموظف للمهمة حتى لا تواجهه أية صعوبات أو يقوم بإرتكاب أى أخطاء. إلا أنك يجب أن تقوم بذلك دون أن تشعره أنك تستبد بالرأى والتصرف أو أنك تراقبه كظله.

## قيّم نفسك:

### • استمارة تقييم الإدارة بالتفويض:

- ١- هل يستطيع الموظفون العاملون معك التصرف بشكل تام في عدم وجودك إذا لزم الأمر؟
- ٢- هل يتكون الجزء الأكبر من عملك من مهام لا يمكن لسواك القيام بتنفيذها؟
- ٣- هل يتوفر لديك الوقت للحديث مع الموظفين عن أى أمور متعلقة بالعمل الذى يقومون به لأى مدة من الوقت؟
- ٤- هل يقاطعك الموظفون بشكل متكرر للسؤال عن بعض القرارات أو الإرشادات بحيث يمكنهم التعامل مع المهام الخاصة بهم؟
- ٥- هل تستطيع تسليم الأعمال (المهام أو المشروعات) فى المواعيد المحددة لها دون الإضطرار إلى العمل ساعات إضافية؟
- ٦- هل يشعر العاملون حولك أنك تلقى عليهم المزيد من الأعمال التى تنقل كاهلهم فى بعض الأوقات؟
- ٧- إذا كنت بصدد إجراء الفحوص الطبية غدا. فهل فى إمكان أحد الموظفين معرفة العمل الذى كان من المفترض أن تقوم به أنت وتنفذه؟
- ٨- هل تتدخل كثيرا لتفرض نفوذك فيما يتعلق بالقرارات التى يتخذها الآخرون؟
- ٩- هل تقوم - بشكل متكرر - بإعادة القيام بالأعمال التى قد فوضت موظفين آخرين للقيام بها؟
- ١٠- هل تواجه مشكلات فى تكاليف الموظفين بمسئولية أحد الأعمال أو المهام؟
- ١١- هل تجد أن دائما ما يخذلك القائمون بالعمل ولا يقومون بتسليم الأعمال فى المواعيد المقررة التى حددتها لهم؟

- ١٢- هل يسلك الموظفون الآخرون إذا ما كان هناك شيء يمكنهم معاونتك فيه وإذا ما كان هناك شيء يمكنهم القيام به من أجلك؟
- ١٣- هل يبدو الموظفون سعداء ومهتمين عندما تطلب منهم القيام بإحدى المهام؟
- ١٤- هل يتوفر لديك الوقت للتخطيط للأعمال والمهام وإدارة كم العمل الخاص بك؟
- ١٥- هل تستثمر الوقت في تدريب الموظفين؟
- ١٦- هل تقوم بأعمال يمكن لموظفين آخرين القيام بها بشكل أكثر سرعة وسهولة؟
- ١٧- هل يتوفر لديك وقت للتفكير في العمل الخاص بك وكيف يمكن تطوير بعض الأشياء مثل: الأنظمة والعمليات الإدارية؟
- ١٨- هل أنت ماهر فيما يتعلق بوضع الأهداف وجعل الموظفين يقومون بتنفيذ المهام المسندة إليهم؟
- ١٩- هل تقوم بعمل فرعى أو روتينى يمكن لموظف آخر ذى راتب أقل القيام به؟
- ٢٠- هل يتمتع كل موظف فى فريق العمل بقدر متساو من أعباء العمل؟
- ٢١- هل تهدر الكثير من الوقت فى مراجعة المهام التى يقوم بها الموظفون الآخرون؟
- ٢٢- هل تناسب معايير العمل التى تضعها كافة الموظفين العاملين معك؟
- ٢٣- هل يكون الموظفون سعداء بالاعتراف أمامك بأى خطأ يرتكبونه؟
- ٢٤- هل ستجد أن الموظفين العاملين معك يتبعون توجيهاتك بشكل مناسب؟

#### س١: ما هى المزايا الخاصة بك فى تفويض الإدارة؟

- ١- توفير الوقت، الجهد، الشد العصبي.
- ٢- توفر لك القدرة على التركيز لأعمال أخرى.
- ٣- توفر الأيدى المدربة على العمل عند غيابك.
- ٤- ستزول على عاتقك المهام الروتينية وتلك غير الروتينية.



- ٥- ستشعر بالرضا عندما تشاهد تطور أداء الموظفين العاملين معك.
- ٦- سوف يتم تكوين فريق عمل متكامل.

### س٢: ما هي المزايا الخاصة بالموظفين الذين تفوضهم لتنفيذ المهام؟

- ١- سوف يزيد أداء الموظفين.
- ٢- سوف يشعر الموظفون بالانتماء.
- ٣- سيتوفر الوقت.
- ٤- سوف تتحسن ثقتهم بأنفسهم.

### س٣: ما هي المزايا الخاصة بالمؤسسة عند تطبيق الإدارة بالتفويض؟

- ١- يتم رفع الروح المعنوية بشكل عام.
- ٢- سوف يتحسن أداء فريق العمل.
- ٣- سيتم تنفيذ المزيد من المهام والمشاريع.
- ٤- سيتم التجهيز والتحضير للتخطيط والترقى المتوالى.
- ٥- سوف يكون هناك المزيد من الثقة والمسئولية والتطوير.
- ٦- توفير المال بسبب انجاز المهام بالشكل والمستوى الصحيحين.

### س٤: ما هي معوقات العمل فى الإدارة بالتفويض؟

- ١- الخوف من استغناء عن المدير.
- ٢- خوف المدير من فقدان التحكم والسيطرة.
- ٣- الخوف من فقدان جودة العمل بسبب التفويض.
- ٤- خوف الموظفين من الثقة بأنفسهم وترك المدير شأنه.
- ٥- الخوف من وجود بديل للعمل.

### س ٥: ما هو الوقت المناسب لتفويض المهام؟

- ١- عندما يكون لديك أعمال ومهام أكثر مما تستطيع القيام به.
- ٢- عندما لا يتوفر لديك الوقت الكافي لإنجاز الأعمال ذات الأهمية والأولوية.
- ٣- عندما تريد تدريب أحد الموظفين وتطوير ادائه.
- ٤- عندما يكون هناك موظف آخر يستطيع القيام بالعمل على الوجه الأكمل.
- ٥- عندما يكون هناك موظف يحتاج إلى دفعة من التحفيز والحماس.
- ٦- عندما يكون هناك موظف يهتم بمهمة أو مشروع ما على وجه التحديد.
- ٧- عندما تكون الأعمال والمهام غير مهمة ولكنها تستنفذ الكثير من الوقت.
- ٨- عندما لا ترغب في القيام بأحد الأعمال. (وتحتفظ بهذا السبب لنفسك).

### س ٦: ما هو الوقت المناسب للتوقف عن تفويض السلطة؟

- ١- عندما يكون التفويض موجه لموظف غير قادر على التأقلم مع العمل.
- ٢- عندما يكون التفويض موجهًا لموظف إمكانياته أعلى من المهمة.
- ٣- عندما تكون المهمة كبيرة أو تكون المشكلة لم يتم التوصل إلى حل فيها.
- ٤- عندما تتعامل المهمة مع أمور غاية في السرية.
- ٥- عندما لا تتطلب المهمة أيًا من مهاراتك أو خبرتك الشخصية.
- ٦- عندما يكون كاهل الموظفين مثقلاً بالكثير من الأعمال بالفعل.
- ٧- إذا كان الفشل في المهمة يؤدي إلى خسائر فادحة.
- ٨- عندما يتم إسناد المهمة إليك بشكل شخص من قبل رئيسك. إلا إذا قمت بالتنسيق معه ليتم تفويض أحد الموظفين العاملين معك للقيام بالمهمة بدلا منك.

### ماهى ضوابط العمل الخاصة بالمدير عند تفويض السلطة؟

- ١ - عدم سحب المهمة من الموظف. على الأقل. لا تقدم على مثل هذه الخطوة أن كان بإمكانك اسداء النصح والمساعدة إليه.
  - ٢ - عدم القيام بإجراء أى تغييرات على المهمة.
  - ٣ - عدم إعادة تفويض أحد الموظفين بمهمة كان قد كلف بها موظف آخر من قبل لأن هذا بمثابة إعلان عام عن عدم قدرة هذا الموظف على تنفيذ العمل مقارنة بالموظف المفوض بالتنفيذ الآن.
  - ٤ - عدم إسناد المهمة لأكثر من شخص واحد. فإذا اكتشف موظفان إنها يقومان بتنفيذ نفس المهمة فربما لا يهتمان باتمامها على وجه الإطلاق.
- معرفة العمل أو المهمة.
  - أن الوقت الذى تستثمره. الآن. فى تعريف العمل سوف يسير الأمور كثير على المدى البعيد.

س ١: ما المهمة؟

س ٢: ما معيار العمل الخاص بها؟

س ٣: ما موعد الانتهاء من المهمة وتسليمها؟

س ٤: ما مدى دقة العمل؟

س ٥: كيف يتم تقييم النتائج أو الحكم عليها؟

س ٦: ما الضوابط والقيود الخاصة بهذه المهمة؟

١ - الوقت؟

٢ - المال؟

٣ - ماهى الموارد؟

س ٧: ما مدى الاستقلال فى أداء المهمة الذى ستسمح للموظفين به؟

س ٨: ما الأشياء التى تحتاج إلى تقارير عنها؟ ومتى تريد تلك التقارير؟

**استمارة كيف تختار الموظف لترشيحه فى مهمة ما؟**

**كيف تقوم بتفويض أحد الموظفين للقيام لمهمة ما؟**

**كيف تختار الموظف المرشح لتفويضه بمهمة ما؟**

قبل أن تقوم بالتفويض عليك بالإجابة عن الآتى من الأسئلة:

- ١- هل يعى الموظف أهداف المهمة؟
- ٢- هل تتوافر لدى الموظف المهارات أو الإمكانيات اللازمة للقيام بالعمل؟
- ٣- هل قام موظف آخر بهذا العمل من قبل بحيث يمكنه اسداء النصح والإرشاد للموظف الذى سيتم اسناد العمل إليه هذه المرة؟
- ٤- هل تعرف نقاط القوة والضعف التى تتضمنها شخصية الموظف الذى سيقوم بالعمل؟
- ٥- هل أنت على ثقة من نجاحه فى اتمام العمل؟
- ٦- هل تتوفر لدى الموظف الثقة الكافية بنفسه فيما يتعلق باتمام هذا النوع من العمل؟
- ٧- هل يرغب الموظف فى تنفيذ هذه المهمة أو أنه يحتاج إلى الإقناع؟
- ٨- هل سيكون من المناسب إضافة هذه المهمة إلى جدول الأعمال المكلف بتنفيذها الموظف؟
- ٩- هل تستطيع الثقة فى هذا الموظف؟
- ١٠- هل سيتبع الموظف التعليمات الموجهة إليه؟
- ١١- هل سيتعلم الموظف من الخبرات التى سيوفرها له قيامه بتنفيذ هذه المهمة؟
- ١٢- هل سيعود ذلك عليك أم عليه أم على طرف آخر بالنفع؟

### التوازن بين المسؤولية والمساءلة والسلطة في تفويض السلطة

يعتمد أفضل أسلوب في الإدارة بالتفويض على اعطاء أحد الموظفين القدر المناسب من السلطة وإعلان ذلك للموظفين الآخرين المشتركين في المهمة. فإنك تجعلهم مسئولين أمامك مسئولية إدارية عن المهمة. ولكنك في نفس الوقت تحتفظ بالمسئولية الحقيقية كاملة لك. وعلى أية حال. فإن هذه المهمة هي جزء من العمل الخاص بك.

يجب أن تحتفظ بالمسئولية الكاملة لنفسك في الوقت نفسه الذى تمنح فيه الموظفين قدرا مناسباً من السلطة يناسب احتياجاتهم، سوف يؤدي ذلك إلى تقليل الضغط الواقع عليهم وتأمينهم من الفشل في اتمام العمل. حيث يمكن أن يبذلوا مجهوداً لإنجاز المهمة.

### الإعلان والإعلام في تفويض السلطة

- أن لم يكن الموظفون على دراية أنك قد منحت أحدهم سلطة للتصرف في إحدى المهام فمن المحتمل إلا يقدموا لهذا الموظف الدعم والتعاون اللازمين لاتمام العمل.
- بل أنه يصبح من المستحيل على هذا الموظف اتمام العمل بمفرده كذلك.
- أن عدم إعلام الموظفين عن المهمة التي سيتم تفويض أحدهم للقيام بها من الممكن أن يؤدي إلى شعور ذلك الموظف بالهانة وسط زملائه وشعور باقي الموظفين بالسلبية تجاه الأمر بأكمله.
- يجب عليك أن تعلم باقي الموظفين حتى وإن لم يكونوا مشتركين في إنجاز المهمة أو المشروع المعنى بهذه الطريقة. وليعرف كل موظف أنه يعمل في مهمة محددة من أجل تحقيق الصالح العام.

- إعلام الرؤساء والمشرفين.
  - يجب أن تخبرك مديرك أو المشرف عليك أنك ستقوم بتفويض أحد الموظفين العاملين معك لتنفيذ مهمة ما بهذه الطريقة. إذا لم تكن موجودا في أى وقت من الأوقات يمكن للموظف أن يجد من يستطيع اللجوء إليه للمساعدة أو الإرشاد.
  - وضع معايير العمل وخطة سيرة الموعد النهائي لتسليمه وأهدافه.
- إذا لم تقم بتحديد ما يجب أن يتم عمله ومعايير العمل المستخدمة والموعد النهائي لتسليم العمل على وجه الدقة، فإنه من غير المحتمل أن تحصل على نتائج ناجحة لا يمكن للموظفين قراءة كل ما يدور في عقلك... لذا فأنت في حاجة إلى توضيح ما تريد منهم انجازه.. فعلى سبيل المثال. إنك لا تطلب من أحد البنائين أن يقيم لك حائطا وحسب. ولكنك تحدد له نوع الحائط والمكان الذى تريده فيه وموعد تسليمه والمواد المستخدمة فى بناءه... إلى غير ذلك.

## س: ما هي مزايا أهداف التفويض في الإدارة؟

- ١- توضيح الأهداف الجوانب التي ترمى إلى تحقيقها.
  - ٢- توفر الأهداف وسيلة لتقييم الإنجازات.
  - ٣- تثير الأهداف الموضوعه حماس الموظفين للعمل.
  - ٤- تمنع عملية وضع الأهداف هدر المجهودات.
- مستويات السلطة في تفويض الإدارة.
- يقدم لك الموظفون معلومات تحدد من خلال خطوات العمل المحتملة ثم تختار من بينها ما تريد منهم تنفيذه.
- ١- يقدم لك الموظفون خيارات بديلة بالنسبة لخطوات العمل في المهمة أو المشروع مع الاحتفاظ بخطوة تحديد الخطوات الأمثل لك أنت.
  - ٢- يقدم لك الموظفون خيارات مرفقة باقتراحاتهم وتوصياتهم التي يتحتم أخذ موافقتك عليها قبل المضي قدما في عملية التنفيذ.
  - ٣- يقوم الموظفون باتخاذ القرارات ولكنهم يعلمونك بها قبل التنفيذ.
  - ٤- يتخذ الموظفون القرارات ويقومون بتنفيذها دون الرجوع إليك للاستشارة.
- هذه هي مستويات السلطة بادئا من الأعلى إلى الأقل.

أفضل مستويات التحكم

أدنى مستويات التحكم

## الفصل العاشر

# **HR- العام الموارد البشرية**





## H-R العام الموارد البشرية

### إدارة الموارد البشرية

س ١: ماهى الوظائف الأساسية للموارد البشرية؟

- ١- تحليل العمل: وتعنى التعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة وتوصيف هذه الوظيفة وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتق الوظيفة.
- ٢- تخطيط القوى العاملة: تعنى تحديد احتياج المنظمة من أنواع وإعداد العاملين وتحديد ما هو معروض ومتاح منها والمقارنة بينها لتحديد صافى العجز والزيادة فى القوى العاملة بالمنظمة.
- ٣- الاختيار والتعيين: من خلال طلبات التوظيف والاختبارات والمقابلات الشخصية وغيرها للاختيار وتعيين الموظفين.
- ٤- تصميم هيكل الأجور: لكل وظيفة وتحديد أجرها وتحديد درجات أجرية للوظائف.
- ٥- تصميم أنظمة الحوافز: وذلك من خلال تحفيز العاملين على أدائهم الفردى وأدائهم الجماعى فتظهر الحوافز الفردية والحوافز الاجتماعية.
- ٦- تنظيم أنظمة مزايا وخدمات العاملين: مثل المعاشات والتأمينات الخاصة بالمرض والعجز والبطالة.
- ٧- تقييم الأداء: ما يقوم به الرؤساء المباشرون بغرض التعرف على الكفاءة العامة للعاملين.
- ٨- التدريب: بغرض رفع كفاءة ومعارف ومهارات العاملين وتوجيه اتجاهاتهم نحو أنشطة معينة.

٩- تخطيط المسار الوظيفي: للتحركات الوظيفية المختلفة للعاملين بالمنظمة وعلى الأخص فيما يمس النقل والترقية والتدريب ويحتاج هذا لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف.

## س٢: ما هي الوظائف المساعدة في إدارة الموارد البشرية؟

١- العلاقات مع النقابات: وهي وظيفة تهتم بتنظيم العلاقة مع التنظيمات العمالية أى النقابات والتطرق إلى موضوعات مثل الشكاوى والنزاعات العمالية والتأديبية والفصل من الخدمة.

٢- أمن وسلامة العاملين: وهي تهتم بإجراءات الحفاظ على وحماية سلامة العاملين والأمن والصحة والاتجاهات النفسية السليمة لهم.

٣- ساعات وجداول العمل: وتهتم هذه الوظيفة بتحديد ساعات العمل والراحة والاجازات وفقا لنظام يناسب طبيعة المنظمة ووضع نظام يكفل العمل.

## س٣: ساعات وجداول العمل؟

١- التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية: تهتم هذه الوظيفة بأحداث التغيرات اللازمة في أهداف وسياسات وأنظمة الموارد البشرية وذلك لكي تتناسب مع التغيرات في بيئة الأعمال والتغيرات في الأداء الداخلي للمنظمة.

٢- نظم معلومات وبحوث الموارد البشرية:

١- تحتاج كل منظمة إلى نظام متكامل للخارج والسجلات والمستندات والمعلومات التي قد تكون في نظام يدوي أو آلي.

٢- كما أنها تحتاج إلى نظام لتوفير المعلومات عن المشاكل واتجاهات وطبيعة العاملين داخل المنظمة.

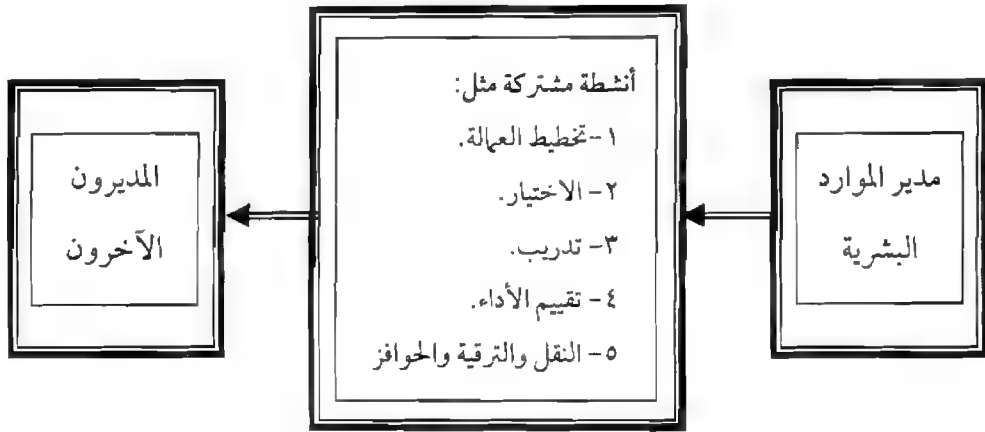
٣- الهيكل التنظيمي للموارد البشرية: يهتم هذا الأمر بمكانة إدارة الموارد البشرية

في الهيكل التنظيمي للمنظمة وتحديد التنظيمي الداخلي لأنشطة وممارسات هذه الإدارة.

### س ٣: من الذي يدير الموارد البشرية؟

هل من الأفضل أن يكون هناك إدارة مستقلة ومتخصصة للموارد البشرية أم هل من الأفضل أن تترك لكل المديرين التنفيذيين في مواقع عملهم.

إن الإجابة الصحيحة هي: التعاون المشترك بين إدارة الموارد البشرية وكل المديرين.



### التعاون المشترك بين مدير الموارد البشرية والمديرين الآخرين

### ماهى الفائدة من مفهوم التعاون المشترك؟

يهدف هذا المفهوم أساسًا إلى تحديد الطرف الذى سيقوم بإدارة الموارد البشرية بأسلوب أكفأ، فهناك بعض الوظائف التى يفضل أن تمارس بالاشتراك بين مدير الموارد البشرية وباقى المديرين، وهناك وظائف أخرى يقوم بها مدير الموارد البشرية مستقلاً، كما أن هناك وظائف يقوم بها باقى المديرين وحدهم.

والشكل التالى يوضح مثلاً لبعض الأنشطة التى تقع فى منطقة التعاون المشترك بين وظيفة مدير الموارد البشرية، وبين وظيفة باقى المديرين.

المديرون الآخرون	مدير الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يقررون ما إذا كان سيتولى المقابلة الشخصية النهائية</li> <li>• يتلقون التدريب من مدير الموارد البشرية عن كيفية المساهمة فى مقابلات الاختيار.</li> <li>• يقومون بالمقابلات الشخصية والتعيين عندما يتطلب الأمر ذلك.</li> <li>• يقومون بإخطار مدير الموارد البشرية بنتيجة المقابلات التى عقدها، ورأيه بخصوص لاختيار.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يقوم بإعداد وتطوير أساليب المقابلات الشخصية.</li> <li>• يقوم بتدريب المديرين الآخرين على كيفية المساهمة فى مقابلات الاختيار.</li> <li>• يقوم بإعداد الاختبارات والمقابلات الشخصية.</li> <li>• يرسل المرشحين للمقابلات الشخصية إلى المديرين الذين يرغبون فى إدارة المقابلات بأنفسهم.</li> <li>• يقوم بعمل المقابلات النهائية والتعيين لبعض المديرين.</li> </ul>

أمثلة من الأنشطة المشتركة بين مدير الموارد البشرية وباقى المديرين.

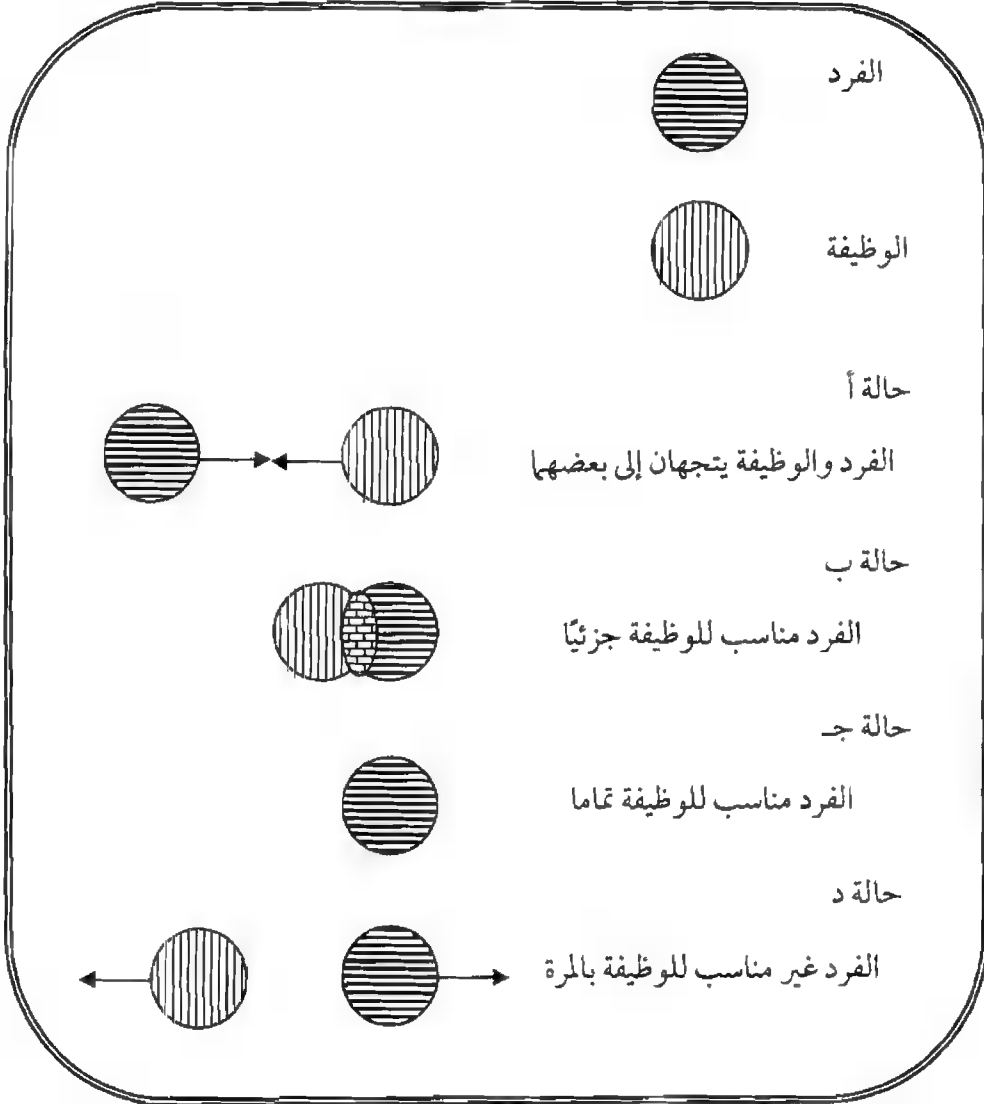
الفرد	الوظيفة (العمل)
	<p>الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تحليل وتصميم العمل</li> <li>• تخطيط الموارد البشرية</li> <li>• الاخطار والتعيين</li> <li>• تصميم هيكل الأجور والرواتب</li> <li>• تصميم أنظمة الحوافز والمزايا</li> <li>• تقييم الأداء</li> <li>• التدريب</li> <li>• تخطيط المسار الوظيفي</li> </ul>

تنظيم إدارة الموارد البشرية	الوظائف المساعدة في إدارة الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحليل وتصميم العمل</li> <li>• نظم معلومات وبحوث الموارد البشرية.</li> <li>• الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• النقابات.</li> <li>• أمن وسلامة الموارد البشرية.</li> <li>• ساعات وجداول العمل.</li> </ul>

### نموذج إدارة الموارد البشرية

ولكى يقوم أى فرد بدير الموارد البشرية بهذه المهمة عليه أن يكون على علم كامل بصفات خصائص الأفراد المتاحة أمامه، وأيضًا على صفات وخصائص الوظائف المتاحة لديه<sup>(\*)</sup>.

ويوضح الاحتمالات المختلفة للتوفيق بين الفرد والوظيفة

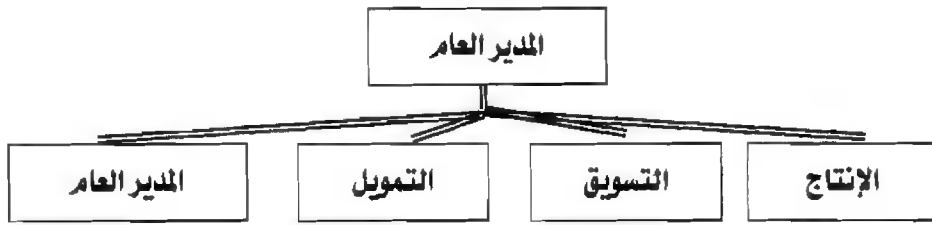


الاحتمالات المختلفة للتوفيق بين الفرد

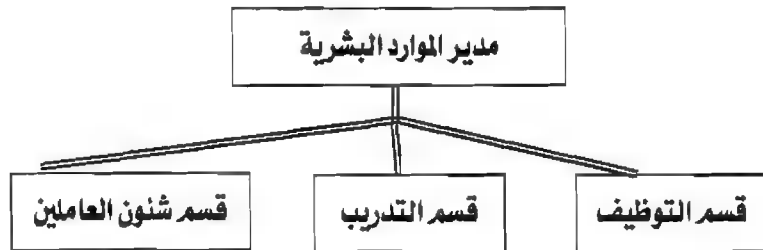
(\*) يقول رسول الله ﷺ: «إذا أسند الأمر إلى غير أهله فانتظروا الساعة».

## تنظيم أنشطة إدارة الموارد البشرية

١- في المنظمات الصغيرة جدا



٢- في منطقة متوسط الحجم



٣- في المنظمات الكبيرة



الموارد البشرية في منظمة كبيرة



ففى المنظمات الكبيرة الحجم هناك فرصة لظهور كافة وظائف إدارة الموارد البشرية، واحتلالها لوضع وتمثيل تنظيمى كامل فى شكل إدارات وأقسام، كما بالتفصيل التالى:

- (١) إدارة التوظيف (1) Employment Department
- قسم تخطيط القوى العاملة Manpower Planning
  - قسم الاستقطاب Recruitment Section
  - قسم الاختيار Selection Section
- (٢) إدارة التدريب والتنمية (2) Training and Development Department
- قسم تقييم أداء Performance Appraisal Section
  - قسم التدريب Training Section
  - قسم التنمية الإدارية Management Development Section
- (٣) إدارة الأجور والمستحقات (3) Salary and Compensation Department
- قسم الرواتب والأجور Salary and Wage Section
  - قسم الحوافز Incentives Section
  - قسم خدمات العاملين Employee Services Section
  - قسم التأمينات والمزايا Insurance and Benefits Section
- (٤) إدارة شئون العاملين (4) Employee Affairs Department
- قسم معلومات الموارد البشرية Human Resources Information Section
  - قسم السجلات Records Section
  - قسم ضبط الوقت والإجازات Time Control and Leaves Section
  - قسم الاتصالات بالعاملين Employee Communication Section
- (٥) إدارة العلاقات الصناعية (5) Industrial Relations Department
- قسم الأمن والسلامة Safety and Security Section
  - قسم العلاقات العمالية Labor Relations Section

## العائد والتكلفة من إدارة الموارد البشرية

يظن كثير من المديرين في الإدارة العليا أن الإدارة المسؤولة عن الموارد البشرية تنفق على أنشطتها وبرامجها دون أن يؤدي ذلك إلى عائد ملموس وبالتالي فهي مركز تكلفة وليس مركز ربحية وإذا قابل ذلك عدم قدرة من مديري الموارد البشرية للإدارة العليا؟ يجب أن يقدم معلومات للإدارة العليا عن:

- ١- دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف الكلية والاستراتيجية المنظمة.
- ٢- معلومات تفيد بأن إدارة الموارد البشرية تعمل بمنطق إدارة الأعمال والربح.
- ٣- معلومات واقعية وكمية عن تكاليف الأنشطة وعن نتائج وجدوى هذه الأنشطة.
- ٤- معلومات تفيد بأن إدارة الموارد البشرية تستخدم سياسات محددة كما أنها تستخدم نماذج وبرامج (مثل برامج كمبيوتر) حديثة في مجالات تحديد الاحتياجات من القوى العاملة والاختيار والتدريب وتقييم الأداء والأجور والخوافز وتخطيط المسار الوظيفي للعاملين.
- ٥- معلومات تفيد بأن الموارد البشرية تعالج مشاكل محددة وقوية تظهر من وقت لآخر.

### س: ماهي أشكال المعلومات المقدمة من إدارة الموارد البشرية؟

- ١- تقارير المراجعة الإدارية وهي تضم معلومات عن:
  - ١- التطور في التنظيم الإداري للموارد البشرية.
  - ٢- التطور في عدد العاملين ومؤهلاتهم وتدريبهم.
  - ٣- توفير معلومات للمديرين وكيفية طلبها ودرجة سريتها.
  - ٤- التطور في الأنظمة والبرامج المستخدمة على الكمبيوتر والمعدات والأجهزة المساعدة.

٥- التطور في الأنشطة مثل التخطيط والاختيار والتدريب وتقييم الأداء والأجور.

## ٢- تقارير أرقام ونسب النشاط:

يفيد عرض التطور في أرقام ونسب أنشطة إدارة الموارد البشرية فمثلا يمكن عرض ميزانية إدارة الموارد البشرية وتطويرها ومعناها كما يفيد عرض بعض النسب الخاصة بأنشطة الموارد البشرية سنركز على بعض النسب العامة والخاصة بقياس العائد العام من إدارة الموارد البشرية.

$$١- إنتاجية العامل الواحد = \frac{\text{إجمالي المخرجات (كمية أو جنيه)}}{\text{عدد العاملين}}$$

$$٢- حصة العامل في ميزانية الموارد البشرية = \frac{\text{ميزانية الموارد البشرية}}{\text{عدد العاملين}}$$

$$٣- نصيب الجنيه المخرجات من تكلفة العمالة = \frac{\text{ميزانية الموارد البشرية}}{\text{إجمالي المخرجات (بالجنيه)}}$$

$$٤- إنتاجية ساعة العمل الواحدة = \frac{\text{إجمالي المخرجات (كمية أو جنيه)}}{\text{إجمالي ساعات العمل}}$$

$$٥- إنتاجية جنيه الأجور = \frac{\text{إجمالي المخرجات (كمية أو جنيه)}}{\text{إجمالي الأجور}}$$

## العائد والتكلفة من إدارة الموارد البشرية

يمكنك، عزيزي القارئ، أن تتعرف على كم هائل من المعلومات المرتبطة بالمنظمات العالمية العاملة في مجال إدارة الموارد البشرية، وما تقدمه من خدمات في مجالات التدريب والاستشارات، وبرامج التشغيل على الحاسب الآلي، والمجلات العلمية، وغيرها من الخدمات وذلك بدخولك على المواقع التالية:

هيئة إدارة الموارد البشرية

Human Resources Management Association

[www.Hrma.org](http://www.Hrma.org)

جمعية إدارة الموارد البشرية

Society for Human Resources Management

[www.shrm.com](http://www.shrm.com)

الهيئة العالمية لمعلومات الموارد البشرية

International Public Management Association for Human  
Resources Information

[www.ihrim.org](http://www.ihrim.org)

الهيئة العالمية للإدارة العامة في الموارد البشرية

International Public Management Association for Human  
Resources

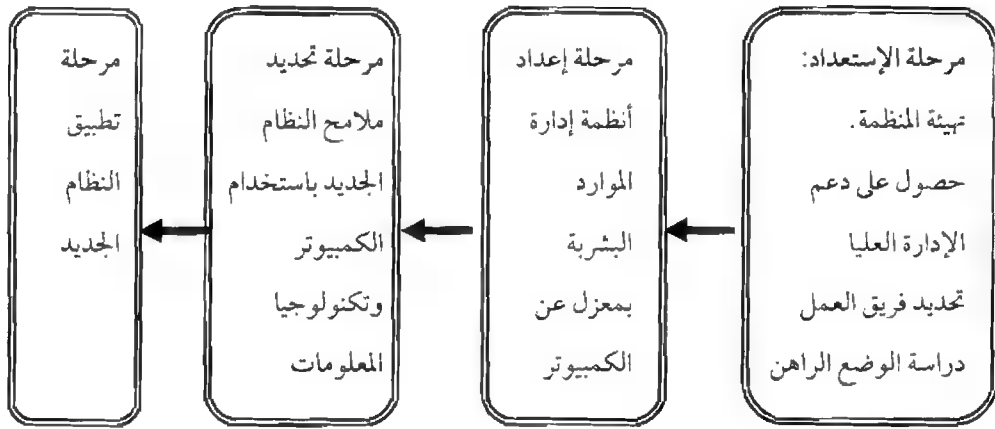
[www.ipma.org](http://www.ipma.org)

[www.hr-guide.com](http://www.hr-guide.com)

## أثر الكمبيوتر والاتجاهات المعاصرة على إدارة الموارد البشرية

### أثر الكمبيوتر على إدارة الموارد البشرية :

- ١ - تقليل العمالة الروتينية.
- ٢ - السرعة في الأداء.
- ٣ - الدقة في الأداء.
- ٤ - قدرة أعلى على التخطيط (التعينات - التنقلات - الترقيات).
- ٥ - قدرة أعلى على التنظيم.



مرحلة إدخال الكمبيوتر في ممارسات إدارة الموارد البشرية

## أهم البيانات في نظام معلومات إدارة الموارد البشرية

المهارات	البيانات الشخصية
الملفات	الاسم
درجة الإجابة تحدثا وفهما وكتابة	الرقم القومى
مهارات الكمبيوتر	عنوان العمل
مهارات الانترنت	تليفون العمل
مهارات العرض الشفوى	عنوان المنزل
الشهادات المهنية	الموبايل
	البريد الإلكتروني
	الجنسية
	رقم الباسبور
	مكان إصداره
	تاريخ إصداره
	تاريخ انتهائه
	الحالة الاجتماعية
<b>تقييم الأداء</b>	<b>البيانات الوظيفية</b>
درجات الرئيس المباشر	القسم الذى يعمل فيه
درجات الرئيس الأعلى	الإدارة التى يتبعها
تقييم الأداء فى الوظائف الأخرى	الدرجة
التقييم فى الاختبارات الإدارية	المرتب
<b>النقل والترقية</b>	اسم الرئيس المباشر
الوظائف السابقة	تاريخ بدء العمل فى الوظيفة الحالية
مرات التدوير السابقة وأسبابها وتواريخها	
الانتقالات السابقة وأسبابها وتواريخها	
الترقيات السابقة وأسبابها وتواريخها	
<b>أنظمة الموارد البشرية</b>	<b>التعليم والتدريب</b>
نظام وصف الوظائف	الدرجة العلمية
نظام الهيكل الوظيفى والدرجات الوظيفية	تاريخ الحصول عليها
نظام تخطيط القوى العاملة	التخصص العلمى
نظام الاستقطاب والاختيار والتوظيف	المعهد العلمى
نظام التدريب	
نظام الرواتب والأجور	
نظام الحوافز	
نظام مزايا وخدمات العاملين	
الأنظمة الأخرى الموارد البشرية	

## أمثلة من التقارير والنماذج المستخرجة من نظام معلومات إدارة الموارد البشرية

الاستقطاب والاختيار والتوظيف	التدريب وتطوير العاملين
قائمة بالوظائف الخالية بالمنظمة	تقرير الاحتياجات التدريبية
قائمة بالمتقدمين لشغل وظيفة معينة	ملفات البرامج النمطية للتدريب
قائمة بمواعيد المقابلات الشخصية	ملف المكاتب الاستشارية في التدريب
قائمة بمواعيد الاختبارات	تقرير عن البرامج التدريبية المقدمة
خطاب تعيين موظف جديد	تقرير عن فعالية برنامج تدريبي
ملف موظف	تقرير عن أسماء من تلقوا التدريب
	تقرير عن أسماء المتميزين في التدريب
الأجور والرواتب والحوافز	تقييم الأداء
قائمة بالأجور والرواتب الشهرية	تقييم الأداء لشخص معين
التقرير الشهري للحوافز	تقييم الأداء لشخص عبر عدة سنوات
ميزانية الأجور والحوافز الشهرية	نتائج تقييم الأداء عبر الأقسام
تقرير الأجور الإضافية	تقرير بأسماء المتميزين في الأداء
تقرير أجور حسب الأقسام المختلفة	تقرير بأسماء المتدهورين في الأداء
تقرير الحوافز حسب أنواعها	تقرير عن توزيع درجات التقييم
العلاقات العمالية	النقل والترقية وإنهاء الخدمة
طلب اجازة عادية	أسماء من سيتم إنهاء خدمتهم شهريا
طلب اجازة مرضية	أسماء من سيتم رقتهم بسبب مخالفات
طلب اجازة خاصة	أسماء المرشحين للنقل
تقرير مرضى	أسماء من سيتم تدويرهم
تقرير إصابة	أسماء المرشحين للترقية لاستيفاء الشروط
تقرير سنوى عن الإصابات	تقرير عن من تم إنهاء خدمتهم العام الماضى
تقرير يومى (شهري وسنوى) عن الغياب	طلب نقل من الوظيفة
تقرير يومى (شهري وسنوى) عن التأخير	طلب ترقية
تقرير سنوى عن الأجازات	طلب إنهاء خدمة

## أمثلة من التقارير المستخرجة من الكمبيوتر

## مصادر الحصول على برامج إدارة الموارد البشرية

باستخدام الكمبيوتر مع الخدمات الاستشارية الخاصة بها

[www.ihrim.org](http://www.ihrim.org)

[www.hrsmart.com](http://www.hrsmart.com)

[www.peopleclick.com](http://www.peopleclick.com)

[www.hRchitect.com](http://www.hRchitect.com)

[www.spectrumhr.com](http://www.spectrumhr.com)

[www.convergys.com](http://www.convergys.com)

[www.mkt10.com](http://www.mkt10.com)

[www.infotranicusa.com](http://www.infotranicusa.com)

[www.eepluse.com](http://www.eepluse.com)

[www.halognsoftware.com](http://www.halognsoftware.com)

[www.shrm.org](http://www.shrm.org)



## الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية

١- تعنى أن تكون التحركات الرئيسية في مجال الموارد البشرية مرتبطة بالتحركات الرئيسية للمنظمة.

٢- وبمعنى أن تستمد أهداف واستراتيجيات وخطط إدارة الموارد البشرية من أهداف واستراتيجيات وخطط المنظمة ككل.

اهتمام إدارة الموارد البشرية باستراتيجيات الإدارة العليا.

### المثال الأول:

١- إذا كانت استراتيجية الإدارة العليا هي القيادة السعوية من خلال تخفيض التكاليف وكانت أهدافها هي تحقيق التكلفة الكلية للمنظمة فإن إدارة الموارد البشرية (بأقسامها المختلفة) يمكن أن تساعد في تحقيقها الآتي:

أ- استراتيجية إدارة الموارد البشرية:

إعادة هيكلة الموارد البشرية المساعدة في تخفيض التكاليف الكلية للمنظمة ويهدف تخفيض تكلفة الموارد البشرية بنسبة ٦٪ لمدة خمس سنوات.

ب- استراتيجية قسم تخطيط القوى العاملة والتعيينات:

تخفيض العمالة في أقسام المنظمة والهدف هو أن الأقسام الانتاجية يتم تخفيضها بنسبة ٢٪ سنوياً أما الأقسام الإدارية والخدمية فيتم تخفيضها بنسبة ١٠٪ سنوياً.

ج- استراتيجية قسم التدريب:

التركيز على التدريب الفني لكي يكون العاملون قادرين على القيام بأكثر من وظيفة ويهدف منح دورتين تدريبيتين لكافة العاملين الفنيين لتمكين من أداء وظيفتين بدلاً من واحدة.

د- استراتيجية قسم التدريب:

تخفيض ميزانية الرواتب والحوافز ومزايا العاملين بمقدار ٢٪، ٤٪، ٦٪، ٨٪،  
١٠٪ على التوالى خلال الخمس سنوات القادمة.

المثال الثانى:

إذا كانت استراتيجية الإدارة العليا هى التوسع تسويقيا ودخول أسواق جديدة  
وكانت الأهداف هى فتح ثلاثة أسواق جديدة خلال الخمس سنوات القادمة فإن إدارة  
الموارد البشرية بأقسامها المختلفة يمكن أن تساعد فى تحقيقها كالاتى:

أ- استراتيجية إدارة الموارد البشرية:

بناء موارد بشرية قادرة على العمل وراضية عنه أما الهدف فهو زيادة العمالة  
الفنية الماهرة بمقدار ٣٠٪ فى الخمس سنوات القادمة.

ب- استراتيجية قسم القوى العاملة والتدريب:

زيادة العمالة فى الأقسام الإنتاجية ٢٪، ٣٪، ٦٪، ٨٪ فى السنوات الخمس  
القادمة مع ثبات نسبى فى عدد العاملين فى الأقسام الإدارية والخدمية وتحقيق  
معدل دوران العمالة بنسبة ٥٪ من خلال هذه السنوات.

ج- استراتيجية قسم التدريب:

رفع المهارات الفنية للعمال الجدد والحاليين وبأهداف تركز على تدريب  
العاملين الجدد بمعدل دورتين فى السنة والتأكد من قدرتهم على العمل بكفاءة  
ورفع مهارات العمال الحاليين بواقع دورة سنوية لكل عامل.

د- استراتيجية قسم التدريب:

رفع دافعية العاملين وولائهم للمنظمة لضمان إنتاجية عالية وعليه يكون  
الهدف التركيز على حوافز ومزايا وخدمات العاملين كالاتى:

- إطلاق الحوافز حتى ١٠٠٪ من قيمة الرواتب.
- إنشاء نظام جديد لعلاج العاملين ومعاشات التقاعد.
- إنشاء نادى الشركة خلال الخمس سنوات القادمة ومضاعفة ميزانية المزايا خدمات العاملين لنفس الفترة.

### س: ما هي الممارسات اللا أخلاقية فى مجال إدارة الموارد البشرية؟

- ١- تعيين أقارب أقل كفاءة من المتقدمين بشغل وظائف.
- ٢- ترقية موظف أقل كفاءة من زملائه لوجود علاقة شخصية طيبة مع رئيسه.
- ٣- تلقى مشرف التدريب رشوة أو عمولة من مكتب خارجية للتدريب .

### س: ما هي الممارسات اللا أخلاقية فى العمل؟

- ١ - التأثير بالعلاقات الشخصية والقرابة فى اتخاذ قرارات تمس الموارد البشرية.
- ٢ - قبول هدايا ورشاوى.
- ٣ - حجب معلومات عن الآخرين للتأثير بشكل سلبى على أدائهم .
- ٤ - مضايقة الآخرين وسوء معاملاتهم.

### تحليل وتصميم الوظيفة

مهام قليلة	←→	مهام كثيرة
مهام سهلة	←→	مهام صعبة
مهام قليلة ومطلوبة	←→	مهام كثيرة ومطلوبة
وصف محدد للوظيفة	←→	وصف عام للوظيفة

### الاستقطاب والاختيار

مصادر خارجية	←→	مصادر داخلية
البحث عن مواصفات محددة	←→	البحث عن مواصفات عامة
توجيه قليل للوظيفة الجديدة	←→	توجيه مكثف للوظيفة الجديدة
مسار وظيفي ضيق ومحدد	←→	مسار وظيفي واسع عام

### التدريب

التدريب على المهام الحالية للوظيفة	←→	التدريب على مهام الوظائف المستقبلية
التدريب الفردي	←→	التدريب لمجموعة عاملين
التدريب هو مسؤولية الفرد	←→	التدريب هو مسؤولية المنظمة
غير مخطط	←→	مخطط ووفقا لنظام محدد

### تقييم الأداء

التقييم على أساس صفات فردية	←→	التقييم على أساس الإتاحة
التقييم لاستيفاء إجراءات	←→	التقييم بغرض التقرير
التقييم لفترة طويلة	←→	التقييم لفترة قصيرة
التقييم بواسطة الرئيس	←→	التقييم بواسطة عدة مستويات

### الرواتب والتعويضات

التركيز على الرواتب	←→	التركيز على الحوافز
حوافز طويلة المدى	←→	حوافز قصيرة المدى
حوافز فردية	←→	حوافز جماعية
راتب يعتمد على الوضع السائد في السوق	←→	راتب يعتمد على الوضع السائد في السوق

### بدائل التحرك في الموارد البشرية

### قائمة للحكم على درجة أخلاقية التصرفات

- هل التصرف قانوني؟
- هل التصرف سليم؟
- من سيتأثر بهذا التصرف إيجاباً وسلباً؟
- ما هو شعوري بعد القيام بهذا التصرف؟
- كيف ينظر الآخرون إلى هذا التصرف؟
- ما هو تأثير هذا التصرف على أعمال المنظمة؟
- ما هو تأثير هذا التصرف على سمعة المنظمة؟

### الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية على شبكة الإنترنت

يمكنك عزيزي القارئ، أن تزيد معلومات ومصادرك المهنية المرتبطة بأسماء المنظمات الاستشارية، وعناوينها، والمجلات العلمية، والمؤتمرات، وغيرها من المعلومات وذلك بالدخول على المواقع التالية في الإنترنت. الكمبيوتر وتكنولوجيا انظر المواقع المذكورة في نهاية أول قسم من أقسام هذا الفصل.

[www.strategichric.com](http://www.strategichric.com)

الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية

[Humanresources.About.com/old/humanresourcesstrategic](http://Humanresources.About.com/old/humanresourcesstrategic)

[www.shrm.org/diversity](http://www.shrm.org/diversity)

التنوع في الموارد البشرية

[www.eduweb.vic.gov.au/au/hrweb/diversity](http://www.eduweb.vic.gov.au/au/hrweb/diversity)

[www.shrm.org/ethics](http://www.shrm.org/ethics)

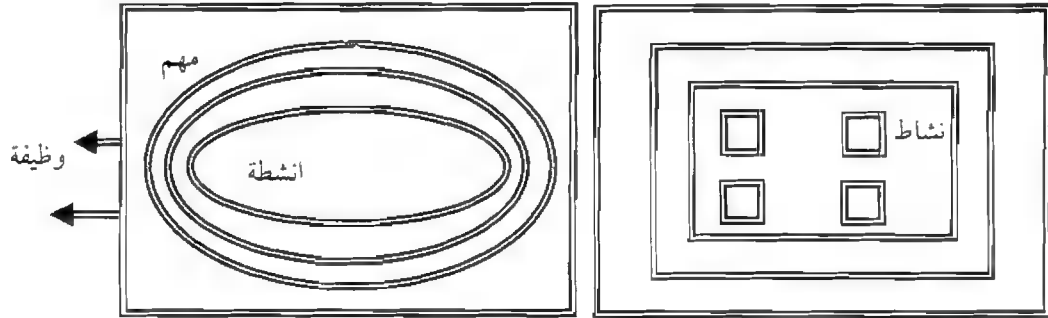
الأخلاق في إدارة الموارد البشرية

[Humanresources.About.com/od/businessethics](http://Humanresources.About.com/od/businessethics)

### ٣- تحليل وتصميم وتوصيف العمل

#### س: ما هو تحليل العمل؟

يقصد بتحليل العمل تحديد الأنشطة (ACTIVITIES) المكونة من (TASKS) المكونة للوظيفة أو العمل ووضع ذلك في توصيف متكامل وتحديد مواصفات شاغل الوظيفة.



ويبدأ الأمر في تحليل العمل بالتعرف على كل الأنشطة الممكنة والتي تؤدي داخل الوظيفة وهذه الأنشطة قد تكون استقبال معلومات ومستندات وأشعارات وأوامر وتوجيهات وقد تكون حركات بالأيدى والجسم مثل الرفع والخفض والثنى والتحريك والضغط والإلتواء والكتابة وقد تكون تصرفات ذهنية مثل التقدير والتفكير والحساب والتحليل وقد تكون مد آخرين بمعلومات أو مستندات أو خانات وقد تكون غير ذلك من عشرات التصرفات والأفعال اللازمة لأداء العمل.

وينتقل الأمر أيضا إلى جميع معلومات عن علاقة الوظيفة بباقي الوظائف الأعلى والأدنى والمساوية لها وظروف العمل في هذه الوظيفة والمسئوليات الملقاه على عاتقها ومتطلبات شغلها.

#### س: ما هو الهدف من تحليل العمل (توصيف الوظائف)؟

١- تعريف الموظف بمهام عمله.

٢- تصميم العمل.

٣- الاختيار.

٤ - تقييم الوظائف.

٥ - تقييم أداء العاملين.

٦ - التدريب.

٧ - تحديد الاحتياجات من العمالة.

٨ - تبسيط العمل.

٩ - الترقية والنقل.

١٠ - التطوير التنظيمي.

### طريقة أداء العمل:

- ما الذى يؤدى؟
- متى يؤدى؟
- لماذا يؤدى؟
- أين يؤدى؟
- كيف يؤدى

### المسئوليات:

- المسئولية عن المرؤوسين.
- المسئولية عن الخدمات والمعدات.
- المسئولية عن الأموال.

### علاقات العمل:

- العلاقات مع الرؤساء.
- العلاقات مع الزملاء
- العلاقات مع المرؤوسين.
- العلاقات مع الأقسام الأخرى
- العلاقات مع الجمهور

### ظروف العمل:

- ظروف العمل المادية (إضاءة، حرارة، .....)
- العلاقات الاجتماعية وجماعات العمل.
- الأجر والمزايا والخدمات العينية.

### متطلبات القيام بالوظيفة:

- التعليم.
- المهارات والخبرة.
- التدريب.
- الذكاء.
- الصحة والمجهود البدنى.
- الدافعية والمهارات الاجتماعية

تحليل العمل في شكل موضوعات محددة



### قائمة تحليل العمل

الاسم: .....

الوظيفة: .....

القسم / الإدارة / القطاع: .....

اسم الرئيس المباشر: .....

#### توجيهات:

- ١- رجاء قراءة قائمة الاستقصاء كلها قبل البدء في الإجابة على الأسئلة الواردة بها.
- ٢- أجب عن الأسئلة بدقة وعناية وحرص.
- ٣- إذا كان لديك بعض الاستفسار فيمكنك الرجوع إلى رئيسك المباشر ليوصلها لك.
- ٤- عندما تنتهي من الإجابة على الأسئلة سلم القائمة لرئيسك المباشر.

#### الإشراف على الآخرين:

- ١- كم عدد المرؤوسين التابعين لك (الذين تشرف عليهم)؟  
اذكر وظيفة كل منهم، وعدد الموظفين في كل وظيفة.
- ٢- هل لديك سلطات مطلقة فيما يختص بالآتي:
  - إسناد أعمال للآخرين.
  - توجيه الآخرين وتصحيح أخطائهم.
  - حفظ النظام والسيرة عليه.
  - منح مكافأة أو حوافز.
  - ترقية أو نقل أو فصل موظفين.
  - رد على التظلمات والتعامل مع الشكاوى
- ٣- هل تقوم بإسناد الأعمال وإصدار التعليمات والتنسيق بين أنشطة مرؤسك فقط؟

### خامات وأدوات ومعدات تستخدمها :

- ١- ماهى المواد الأولية والمنتجات التى تتعامل معها؟
- ٢- اذكر قائمة بالآلات والمعدات التى تستخدمها فى عملك؟
- ٣- اذكر قائمة بالعدد اليدوية الأساسية والأجهزة التى تستخدمها فى عملك؟
  - ماهى المصادر التى تتلقى منها التعليمات؟
  - هل هى تعليمات شفوية/ أو مكتوبة/ قراءات خاصة بالأجهزة/ مواصفات عمل؟
  - وماهى الاتصالات التى تقوم بها مع أشخاص آخرين (بخلاف رئيسك المباشر، وزملائك فى نفس الإدارة)؟
- أ- اذكر الوظائف أو الإدارات أو الوحدات التى تتعامل معها.
- ب- صف طبيعة هذا الاتصال.

### القرارات:

- ماهى القرارات التى يجب عليك أن تتخذها دون استشارة رئيسك المباشر؟

### المسئوليات:

- أ- صف طبيعة مسئولياتك فيما يتعلق بالأموال/ المعدات/ الآلات/ التقارير.
- ب- ماهى الخسائر التى قد تنتج عن أخطاء تتعلق بالإهمال

### السجلات والتقارير:

- أ- ماهى السجلات والتقارير التى تقوم بإعدادها بنفسك؟
- ب- ماهى مصادر البيانات الخاصة بتلك السجلات والتقارير؟

### مراجعة أعمالك:

- أ- كيف تتم مراجعة أعمالك (أو التفتيش عليها)؟
- ب- من يقوم بهذه المراجعة (أو التفتيش)؟

### المتطلبات البدنية:

- أ- ماهى النسبة المئوية للوقت الذى تستغرقه وأنت تؤدي العمل؟  
واقفاً .....% جالساً .....% تتجول .....%

ب- ماهى أوزان الأثقال التى يجب عليك أن ترفعها وتحملها بنفسك؟...  
كيلو حرام.

ج- ماهى النسبة المثوية للوقت الذى تستغرقه فى رفع حمل الأثقال؟..... %

د - هل هناك مهارات بدنية خاصة تحتاجها وظيفتك (كالتناسق بين حركة العين والأيدى)؟

#### بيئة وظروف العمل:

أ- صف أى ظروف طبيعية تقابلها فى موقع عملك، وطبيعة عملك؟ مثل الضوضاء الحرارة والأتربة والدخان، والتى تعتبرها ظروف عمل سيئة.

#### الآخطار:

صف الآخطار أو الحوادث التى يمكن أن تتعرض لها أثناء العمل.

#### الجزء التالى يستوفى بمعرفة رئيسك المباشر:

#### المؤهلات العلمية:

ماهو الحد الأدنى للمستوى التعليمى اللازم لشغل الوظيفة (مؤهل متوسط/ فوق المتوسط / مؤهل جامعى).

#### الخبرات السابقة:

ماهو الحد الأدنى لمستوى ونوع الخبرة اللازم كبداية للعمل فى هذه الوظيفة؟  
(عدد سنوات الخبرة/ مجال الخبرة السابقة/ خبرات خاصة مطلوبة).

#### التدريب:

ماهى برامج التدريب التى ينبغى أن يحصل عليها شاغل الوظيفة باعتباره يمارس الوظيفة لأول مرة؟

حدد أنواع البرامج اللازمة، والمدة اللازمة لكل برنامج.

التاريخ .....

توقيع الرئيس المباشر

.....

النصيحة أو المبدأ	الأثر النفسي	أمثلة
١- خفف من رقابتك على المرؤوسين	الشعور بالمسئولية والاستقلال	يحصل الموظف على ما يلزمه من أى أدوات مكتبية من مخزن الأدوات، ويكتب بنفسه ما تم صرفه دون الرجوع للمشرف.
٢- أعط عملاً متكاملًا للمرؤوس	الشعور بقيمة الوظيفة وأهميتها	عامل الصيانة مسئول عن آلات المصنع بأكملها، وليس على آلات معينة.
٣- زود المرؤوسين بنتائج عملهم	المعرفة والمعلومات	يحصل العامل على بيانات عن كمية الإنتاج
٤- أضف مهام جديدة وصعبة نسبياً للعمل	الشعور بالنمو وبقيمة الوظيفة	استخدام كمبيوتر في أداء العمل.
٥- اعط مهام خاصة	الشعور بالنمو وبقيمة الوظيفة	ندب الفرد لحل مشكلة في مصنع آخر
٦- امنح مزيداً من السلطة	الشعور بالمسئولية والاستقلال	تفويض الحق في منح إذن انصراف للعاملين إلى الرئيس المباشر
٧- عظم من محاسبتك للأفراد عن نتائج أعمالهم	الشعور بالمسئولية والاستقلال	محاسبة السكرتيرة عن الأخطاء الواردة في كتابة الرسائل

### نصائح للمديرين في تصميم وظائف مرؤوسيههم

## **توصيف الوظيفة Job Description**

### **ما هو توصيف الوظيفة؟**

هو وصف تفصيلي مكتوب للوظيفة وهدفها وطبيعتها والمهام إذا الواجبات أو الاختصاصات أو المسؤوليات وظروف أداء العمل ومواصفات شاغل الوظيفة وهذه العناصر هي:

- ١- تعريف الوظيفة.
- ٢- ملخص عام الوظيفة.
- ٣- المسؤوليات والواجبات.
- ٤- ظروف بيئة العمل.
- ٥- مواصفات شاغل الوظيفة.

## وصف الوظيفة

اسم الوظيفة: رئيس قسم المشتريات  
الإدارة: الشئون التجارية  
الدرجة: ١٢  
رقم الوظيفة: ٥٣٦  
القسم: المشتريات

الهدف من الوظيفة: تأمين احتياجات الشركة من المواد والخامات والتجهيزات، من خلال استلام احتياجات الأقسام المختلفة والتعامل مع الموردين لتوفير هذه الاحتياجات.

### المهام والمسئوليات:

- ١- تخطيط احتياجات الأقسام المختلفة من المواد والخامات والتجهيزات، وإعداد الميزانية التقديرية الخاصة بالمشتريات والمواد والإمداد.
- ٢- استقبال الطلبات من المواد والخامات والتجهيزات من الأقسام المختلفة، وتنظيمها بشكل يساعد إعداد طلبات الشراء.
- ٣- البحث عن أفضل الموردين، والاحتفاظ بسجلات منتظمة عنهم، والحفاظ على علاقات طيبة معهم.
- ٤- التفاوض مع الموردين للحصول على أنسب الأسعار وشروط الشراء والتسليم والدفع وأى شروط أخرى.
- ٥- اعتماد اشعارات الصرف النهائية الخاصة بمستحقات الموردين، ومساعدتهم على الحصول على مستحقاتهم.
- ٦- الاحتفاظ بكتالوجات متكاملة للأصناف التى يتم طلبها، والتسليم والدفع وأى شروط أخرى وبدائلها، ومورديها، ووجود الطلب فيها.
- ٧- التنسيق مع إدارة التكاليف والإدارة الهندسية بصدد التوصية بالتعامل مع موردين معينين.
- ٨- المساهمة فى فحص ما يتم شراؤه من خلال اتباع إجراءات الاستلام وإجراء الفحوص والاختبارات اللازمة.
- ٩- المشاركة فى تحديد حدود الطلب المثلئ على الأصناف، وفترة التوريد، وحدود الأمان الواجد الاحتفاظ بها فى المخازن.

- ١٠- الإشراف على أخصائي المشتريات، والعاملين في قسم المشتريات واختيارهم، وتدريبهم وتحفيزهم وتقييمهم وتنميتهم.
- ١١- ما يسند إليه من أعمال أخرى مشابهة في مجال العمل.

الاتصال:

الخارجية:

تنمية علاقات طيبة مع الموردين.

التعرف على مختبرات جودة المواد والمقاييس.

الداخلية:

رفع تقارير عن سير العمل وتوجيههم وحفزهم وتنميتهم.

رئاسة لجنة المشتريات.

التعاون مع كافة الإدارات والأقسام بالمنظمة.

السلطات المالية:

يتصرف ويتعاقد في حدود ٢٠٠ ألف جنيه بصفة وظيفته.

ظروف العمل:

العمل بالشركة وخارجها، وزيارات دائمة للموردين، ورحلات داخلية

وخارجية، وضغوط عالية، ومخاطر عالية.

مواصفات شاغل الوظيفة: (انظر القسم الخاص بذلك).

#### مثال لتوصيف الوظيفة

كما أن توصيف الوظائف يمكن الاستفادة منه في تصميم وتطوير نظم

الاختبارات الخاصة باختيار العاملين الجدد، وكذلك في وضع معايير للأداء

لكل وظيفة طبقاً لأعبائها ومسئولياتها.

وفيما يلي بعض النصائح التي تساعد أخصائي تحليل العمل عند قيامه بإعداد

توصيف الوظائف. ويظهر ذلك في شكل:

#### ١- كن واضحاً:

يجب أن يكون توصيف الوظيفة مكتوباً بشكل بسيط وكامل، ويعبر عن المهام والأنشطة بوضوح.

#### ٢- حدد مجال عمل الوظيفة:

عند تعريف الوظيفة حدد بالضبط مجال ونطاق عمل الوظيفة، وطبيعة عملها، والعلاقات بينها وبين الوظائف الأخرى، وأهميتها تلك العلاقات.

#### ٣- كن محدداً عند اختيارك للكلمات التى تصف الوظيفة:

عند اختيارك للكلمات التى تصف الوظيفة اختر تلك العبارات التى توضح مايلي:

- طبيعة ودرجة تعقد العمل.
  - مستوى المهارة المطلوبة لأداء العمل.
  - المشكلات النمطية التى تواجه شاغل الوظيفة.
  - حدة ونطاق مسئوليات شاغل الوظيفة.
  - درجة ونوع الإشراف الواقع على الوظيفة.
- واستخدام بعض الألفاظ ذات التأثير الفعال مثال: يحلل...، يخطط...، يجمع...، ينقل...، يستلم...، يسلم...، يحافظ على...، يشرف على... وبصفة عامة فإن الوظائف الدنيا فى التنظيم تحتاج إلى تفصيلات كثيرة عن المهام والأنشطة التى تقوم بها، أما الوظائف الأعلى فتحتاج إلى تحديد مجالات العمل.

#### ٤- وضع المسئوليات الإشرافية:

أعرض بوضوح ما إذا كان شاغل الوظيفة يقوم بتنفيذ الأعمال أو المسئوليات



الملقاة على عاتقه، أم أنه يقوم بالإشراف على تنفيذها، وتفويض سلطاته للآخرين، ومساعدتهم فنياً، لأن ذلك يحدد المستوى الإشرافي الذي تقع في نطاقه الوظيفة، وما إذا كان شاغلها يمارس عملاً متخصصاً أو عملاً إدارياً.

#### ٥- كن مختصراً:

تذكر أن العبارات المختصرة والدقيقة سوف تحقق الهدف من إعداد التوصيف.

#### ٦- راجع:

تأكد من أن التوصيف الذي أعدته يفي بالمتطلبات الأساسية أم لا، وهل يستطيع الموظف الجديد أن يتفهم عمله إذا ما قدم له التوصيف؟

### نصائح في كتابة وصف الوظيفة

#### س: ما هي مواصفات شاغل الوظيفة؟

إذا كان وصف الوظيفة يعطى ملاحظتها ويعرف ماهيتها فإن مواصفات شاغل الوظيفة تعطى ملامح من يجب أن يشغل هذه الوظيفة والمتطلبات الواجب توفرها فيمن يشغلها والتي تضمن التعليم والخبرة والتدريب والمتطلبات العقلية والجسمانية فيمن سيشغل الوظيفة.

### اسم الوظيفة: رئيس قسم المشتريات:

#### ١- الصفات الجسمانية:

- سجل طبي كامل يشير إلى صحة جيدة.
- عدم وجود أى عاهات أو أمراض مستديمة تعوق العمل.
- شكل لائق ومهندم ونظيف.

#### ٢- الصفات العقلية:

- ١١٥٪ في اختبارات الذكاء العام، واللفظي، والحسابي.

#### ٣- التعليم:

- درجة جامعية في الإدارة أو الهندسة بتقدير عام جيد على الأقل.
- يفضل من له درجات أعلى (مثل دبلوم الإدارة أو برامج عليا في المشتريات).

#### ٤- الخبرة والتدريب

- خبرة ٦ سنوات في مجال المشتريات.
- خبرة ٣ سنوات في الإشراف على مرؤوسين.
- مهارة عالية في كتابة التقارير، ومعرفة كاملة بالجوانب المالية للعقود.

#### ٥- الشخصية:

- دافعية عالية وحماس ظاهر لأداء العمل.
- شخصية متوازنة.
- قدرة على التكيف مع تغير الظروف الاجتماعية.
- قدرة عالية على الاتصال والتفاهم مع الغير.

#### ٦- مواصفات خاصة:

- السن يتراوح بين ٣٠ - ٤٥ سنة.
- قادر وراغب على العمل ساعات إضافية، وفي عطلة نهاية الأسبوع.

### مواصفات شاغل الوظيفة

وفي هذا المثال المذكور نجد أن المهارات الميكانيكية والمهارات الحركية، والذكاء الحسابي، والعمر الذي يكون في حدود العشرينيات، واللياقة الجسمانية، والخبرة التي تكون في حدود ٧ سنوات، وأن يكون العامل ذكراً هي مواصفات صالحة جداً لشغل وظيفة ميكانيكي.

مواصفات شاغل الوظيفة	كفاءة الأداء	مواصفات شاغل الوظيفة	كفاءة الأداء
• المهارات الميكانيكية	٠,٨٠	• القدرة على القيادة.	٠,٢٣
• المهارات الحركية	٠,٩٢	• القدرة على الاتصال	٠,١٦
• الذكاء اللفظي	٠,٢١	• اللياقة الجسمانية.	٠,٨٥
• الذكاء الحسابي	٠,٤٣	• الخبرة	
• المظهر		٠ - ٣ سنوات	- ٠,١٤
• حسن	٠,١٠	٤ - ١٠ سنوات	٠,٥٢
• سيء	- ٠,٠٨	١١ - ١٨ سنوات	٠,٣٩
• العمر		١٩ - ٢٥ سنوات	- ٠,١١
• ٢٠ - ٣٠ سنة	٠,٤٧	• الجنس	
• ٣١ - ٤٠ سنة	٠,٣٦	• سيدة	- ٠,٣٤
• ٤١ - ٥٠ سنة	٠,٢١	• رجل	٠,٦٢
• ٥١ - ٦٠ سنة	- ٠,١٥		

مثال للعلاقة بين بعض المواصفات وكفاءة الأداء في وظيفة ميكانيكي

## العائد والتكلفة من وظيفة تحليل العمل

يحتاج القيام بوظيفة تحليل وتوصيف العمل إلى تكاليف كثيرة. ومن أهم بنود التكاليف لهذه الوظيفة مايلي:

- أجور ومرتببات المسؤولين عن هذه الوظيفة في إدارة الموارد البشرية.
  - أتعاب المستشارين الخارجيين.
  - تكلفة الأساليب المستخدمة في تحليل العمل مثل:
  - تكلفة قوائم جمع البيانات وقوائم التحليل.
  - تكلفة الملاحظة.
  - تكلفة إعداد وكتابة التقرير الخاصة بكل وظيفة
- أما العائد من هذه الوظيفة فهو غير مباشر، ويظهر كعائد معنوي متمثل في احساس الموظف أنه في المكان المناسب له، وأنه يعمل بارتياح، ورضا عالٍ.
- كما يظهر العائد في حسن وكفاءة أداء وظائف أخرى مثل الاختيار والتعيين، والتدريب، وتخطيط المسار الوظيفي.

## تحليل العمل على شبكة الانترنت

يمكنك، عزيزي القارئ أن تحصل على معلومات غزيرة عن تحليل العمل ووصف العمل من خلال المواقع المذكورة أدناه. وهي مواقع تعطيك المعونة في تحليل وتوصيف الوظائف. كما أنها تقدم لك أمثلة من بطاقات وصف الوظائف لعدد هائل من الوظائف.

[www.job-analysis.net](http://www.job-analysis.net)

[www.hronline.com/job.asp-about.asp](http://www.hronline.com/job.asp-about.asp)

[www.bis.gov/oco/print/ocos 024](http://www.bis.gov/oco/print/ocos%20)

[www.hr-guide.com/data/025](http://www.hr-guide.com/data/025)

## تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية

### س: ماهى تخطيط الموارد البشرية؟

هو محاولة لتحديد احتياجات المنظمة من العاملين خلال فترة زمنية معينة وهى الفترة التى يغطيها التخطيط وهى سنة فى العادة.

### س: ماهى أهمية تخطيط الموارد البشرية؟

التعرف على مواطن العجز والفائض فى القوة العاملة. ويهيئ هذه اتخاذ التدابير اللازمة مثل الاستغناء والنقل والترقية والتدريب.

### س: ماهى علاقة تخطيط الموارد البشرية بالتخطيط للمشروع؟

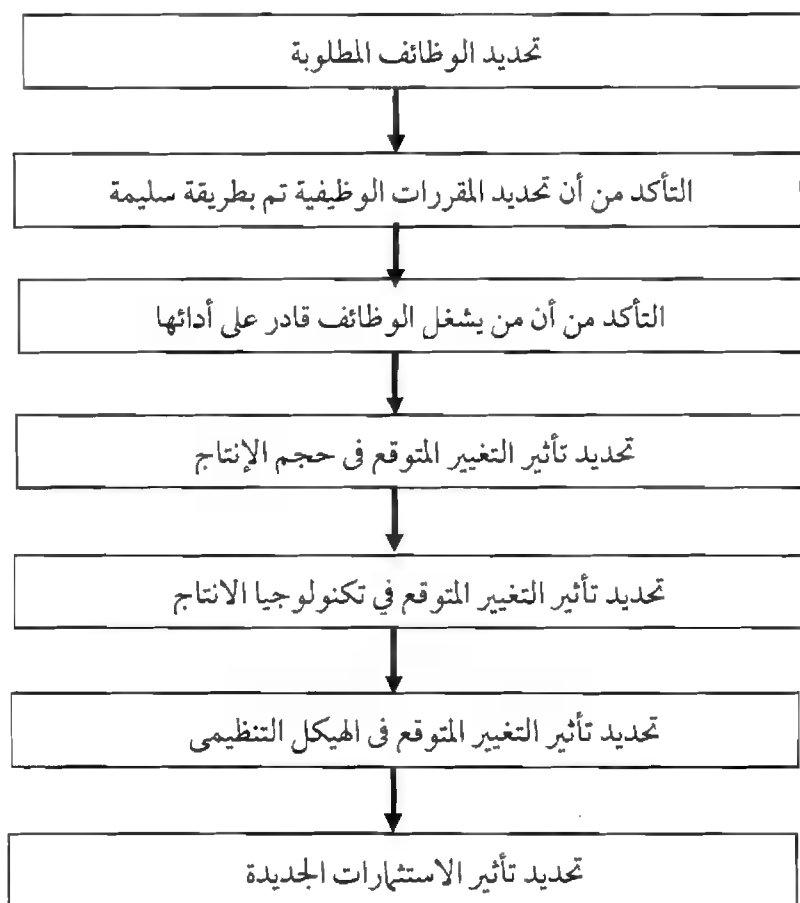
١- لا يتم تخطيط الموارد البشرية بانفصال عن التخطيط للمشروع وفى أبسط الصور عن قيام المشروع بإعداد الخطة (على الأخص الموازنة التقديرية) للعام الجديد فهناك بنود خاصة بتكلفة العمالة (أجور وتدريب وحوافز وعلاوات وخدمات وإسهامات ومواصلات وغيرها) يجب إدراجه فى الخطة أو (الموازنة) وتتحدد هذه التكاليف بهيكل العمل خلال عام الخطة من نوعيات وأعداد لهذه العمالة.

٢- إذا كان المشروع يخطط لعدة سنوات (مثل الخطة استراتيجية أو الخطة الخمسية).

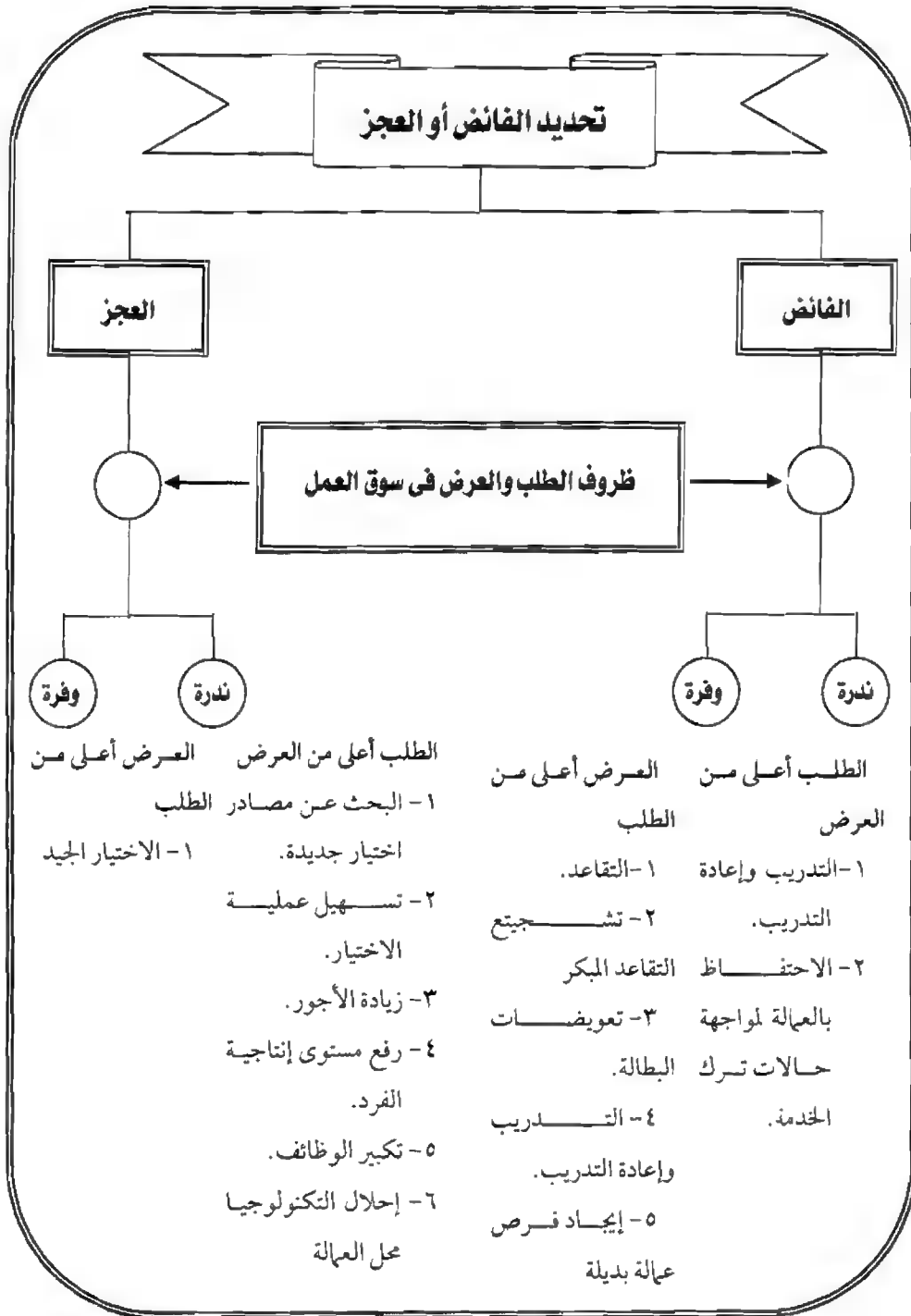
ويجب تحديد شكل المشروع فى المستقبل من حيث استثمارته وتنظيمه والتكنولوجيا المستخدمة وترجمة كل ذلك إلى احتياجات محددة من الموارد البشرية.

الفرق + -	الطلب  (الموارد البشرية المطلوبة)	العرض (الموارد البشرية المتاحة)			الوظيفة	
		الصافي  المتوقع	حركة العمالة			العدد  الحالى
			دخول	خروج		
					قسم الصيانة:	
- ٣	٢١	١٨	٣ -	١ +	٢٠ فنى صيانة	
- ٢	٥	٣	١ -	-	٤ فنى كهرباء	
+ ٢	٦	٨	١ -	١ +	٨ فنى إلكترونى	
-	٤	٤	١ -	-	٥ مهندس صيانة	

نموذج مبسط للعمليات الحسابية لتخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية



العوامل المؤثرة في التنبؤ بالعمالة



أساليب التعامل مع الفائض أو العجز من العمالة

## تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية

### على الإنترنت

يمكنك ، تستكشف بعض مجالات تخطيط القوى  
العمالة، وعمليات التنبؤ بالعرض والطلب من العمالة، والتصرف في كل من الفائض  
والعجز وذلك بالدخول على بعض مواقع شبكة الإنترنت التالية:

[www.ihrim.org](http://www.ihrim.org).

[www.bchrma.org](http://www.bchrma.org).

[www.hrsmart.com](http://www.hrsmart.com).

[www.ipma-hr.org](http://www.ipma-hr.org).

[www.people clock.com](http://www.peopleclock.com).



## مثال تطبيقي

### كيف تحدد عدد الرؤوسين المطلوبين في قسمك

سنعطيك طريقتين لتحديد عدد الرؤوسين في قسمك. الطريقة الأولى تعتمد على أن حجم عبء العمل يختلف من وقت لآخر. وأنه يمكن زيادة أو تخفيض عدد العمال بشيء من الحرية. أما الطريقة الثانية فتعتمد على تقدير احتياجاتك من العمالة عبر سنة كاملة.

#### (١) كيف تأخذ في الحسبان الإنتاج في تحديد حجم العمالة:

إليك الخطوات التالية:

- ١- انظر في جدول العمل في قسمك خلال الشهر القادم مثلاً.
- ٢- حول كمية الإنتاج المطلوبة إلى عبء عمل مقدر بعدد ساعات مطلوبة. إن أردت المساعدة المطلوبة لإنجاز كميات إنتاج معينة أو الجداول المخططة للإنتاج.
- ٣- اقسم ما حصلت عليه في الخطوة السابقة على عدد ساعات العمل التي يعملها العامل الواحد، فتحصل على عدد الأيام المطلوبة لتحقيق الإنتاج المطلوب.
- ٤- اقسم ما حصلت عليه في الخطوة السابقة على عدد أيام العمل في الشهر الواحد فتحصل على عدد العمال المطلوبين في الشهر. وهم العمال المباشرين لللازمين لإنجاز الإنتاج.
- ٥- قدر عدد العمال غير المباشرين والمساعدين مثل: المناولين، والمساعدين، وعمال التجهيز، وعمال النظافة والخدمات، أضف ما قدرته على الخطوة السابقة.

٦- قدر عدد العمال المطلوبين للإحلال في حالات الغياب.

٧- اضع الخطوات ٤، ٥، ٦ للحصول على عدد العمال المطلوبين.

**مثال:**

١- مطلوب إنتاج ١٠٠٠ قطعة خلال الشهر القادم.

٢- عدد ساعات العمل المطلوبة =  $100 \times 3$  ساعة للقطعة = ٣٠٠٠

٣- عدد أيام الإنتاج المطلوبة =  $3000 \div 7$  ساعات في اليوم = ٤٢٩ يوما

٤- عدد العمال المطلوبين في الشهر =  $429 \div 22$  يوما في الشهر = ١٩,٥ عامل

٥- عدد العمال غير المباشرين = ٣ عامل.

٦- عدد العمال اللازمين لمواجهة حالات الغياب = ٥,٠ عامل.

٧- عدد العمال المطلوبين =  $19,5 + 3 + 0,5$  = ٢٣ عاملاً.

**(٢) كيف يمكن تحديد حجم العمالة لسنة كاملة:**

إليك الخطوات التالية:

يجب أنتبدأ بما وصلنا إليه في (١) سابقا، وهى عبارة عن تحدد عدد العمال اللازمين للإنتاج، أو اللازمين لمواجهة عبء العمل الموجود في القسم (سواء كانوا عمال مباشرين أو غير مباشرين) أضع بعد ذلك عدداً من العمال اللازمين لمواجهة الانقطاع عن العمل.

وللتبسيط عليك طرح عليك النموذج التالى، وهو يتضمن أيضاً مثالا عمليا:

## كيفية تحديد موازنة العمالة

موازنة العمالة في قسم ..... لعام .....		
كل	فرعى	البند
		١- عدد العمال اللازمين لمواجهة عبء العمل الحالي:
	١٩,٥	المباشرين .....
	٣	غير المباشرين .....
٢٢,٥		= المجموع .....
		٢- إضافة عدد من العمال لمواجهة:
	--	الأعياد .....
	١,٥	+ الأجازات السنوية .....
	١,٠٥	+ أجازات مرضية وعارضة .....
	١,٥	+ أجازات أخرى .....
٢,٥		= المجموع .....
		٣- عدد العمال المطلوبين في بداية المدة:
٢٥		مجموع البندين ١، ٢ .....
	١,٥	٤- إضافة عدد من العمال لمواجهة الإحلال:
	١,٥	المعاش .....
	١,٥	+ الترقية .....
	١,٥	+ النقل .....
	١,٥	+ الفصل .....
	١,٢٥	+ الاستقالة .....
	١,٢٥	+ الأمراض المهنية والحوادث الصناعية .....
٢,٥		+ الوفاة .....
		= المجموع .....
		٥- عدد العمال المطلوبين أو المراد التخلص منهم بسبب:
	٢	تغيير في حجم عبء العمل .....
	--	تغيير في التكنولوجيا .....
	١,٥ -	تغيير في تنظيم القسم .....
١,٥		= إجمالي .....
٢٩		٦- إجمالي عدد العمال المطلوبين مجموع العمود «كل»

نموذج لتحديد حجم العمالة المطلوبة

ويستخدم معدل دوران العمل (أو معدل ترك الخدمة) في الآتي:

١ - للتنبؤ بعدد العاملين الذين سيتركون الخدمة خلال عام قادم. وبالتالي يمكن التعرف على احتياجات الإحلال، كما هو بند ٤ في النموذج السابق.

٢ - التعرف على مدى انخفاض الرضا والروح المعنوية ويعتبر ارتفاع معدل ترك الخدمة مؤشراً على انخفاض الرضا والروح المعنوية.

**مثال:**

لديك ٣٠ عاملاً في قسمك، وتود أن تتوقع عدد من سيترك الخدمة وكأن معدل ترك الخدمة في القسم ١٠٪.

**الحل:**

$$\text{عدد تاركى الخدمة المتوقع} = 30 \times \frac{10}{100} = 3 \text{ أفراد}$$

## بطاقة تعارف

## ما معنى معدل الغياب؟

يشير معدل الغياب إلى عدد الأيام التي يغيبها العامل ولا يتواجد في عمله خلال عام. ويقصد بالغياب هنا عدم تواجد العامل لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن.

$$\text{ويحسب معدل الغياب كالآتي: } 100 \times \frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة في القسم}}{\text{عدد أيام العمل لكل العاملين}}$$

وهناك أيضاً ما يسمى بمتوسط عدد أيام الغياب، ويحسب كالآتي:

$$\frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة في القسم}}{\text{متوسط عدد العاملين في القسم}}$$

## مثال:

احسب معدل الغياب (ومتوسط عدد أيام الغياب) في أحد الأقسام حيث كان متوسط عدد العمال ٣٠ عاملاً، وعدد أيام الغياب الإجمالية ١٥٠ يوماً وكان عدد أيام العمل الرسمية ٢٥٠ يوماً لكل عامل.

## الحل:

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة}}{\text{عدد أيام العمل لكل العاملين}} \times 100$$

$$= \frac{100 \times 150}{30 \times 250} = 2\%$$

$$\text{متوسط عدد أيام الغياب} = \frac{\text{عدد أيام الغياب في السنة}}{\text{متوسط عدد العاملين في القسم}}$$

$$= \frac{150}{30} = 5 \text{ أيام لكل عامل}$$

ويستخدم معدل الغياب (أو متوسط عدد أيام الغياب) في الآتي:

- ١- التعرف على مدى انخفاض الروح المعنوية، فكلما ارتفع معدل الغياب كلما كان هذا مؤشراً على انخفاض الرضا والروح المعنوية.
- ٢- التنبؤ بعدد أيام الغياب خلال الفترة القادمة، واستخدام هذا التنبؤ في التعرف على عدد العاملين المطلوبين لمواجهة الغياب المحتمل.

#### مثال :

هل تستطيع أن تحدد احتياجات القسم من العمالة الإضافية بسبب الغياب، علماً بأن معدل الغياب السائد في القسم هو ٢٪ وأن عدد أيام العمل الإجمالية في العام القادم سيكون ١١٠٠٠ يوم.

#### الحل:

عدد أيام الغياب المتوقع =  $11000 \times 2\% = 220$  يوم في السنة

العامل الواحد يستطيع أن يعمل ٢٥٠ يوم في السنة، أي أن عاملاً واحداً يستطيع أن يغطي ٢٢٠ يوماً متوقعاً للغياب.

وبصورة أكثر تحديداً، فإن عدد العاملين المطلوبين =  $\frac{220}{250} = 0,9$  عامل

## استقطاب واختيار الموارد البشرية

س: ما المقصود باستقطاب واختيار الموارد البشرية؟

١) تعنى وظيفة الاستقطاب جذب أكبر عدد ممكن من المرشحين لشغل الوظائف الشاغرة بينما تعنى وظيفة الاختيار بتصفية هؤلاء المرشحين للتوصل إلى أفضلهم.

## مصادر استقطاب الموارد البشرية

## أولاً: المصادر الداخلية

- |                    |  |
|--------------------|--|
| Promotion          | ١ - الترقّيات                          |
| Rotation           | ٢ - النقل الداخلى                      |
| Skills Inventories | ٣ - مخزون المهارات                     |
| Job Posting        | ٤ - الإعلان الداخلى                    |
| Friends            | ٥ - عن طريق الزملاء والمعارف والأصدقاء |

## ثانياً: المصادر الخارجية:

- |                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Walks In                  | ١ - التقدم المباشر للمنظمة.       |
| Advertisement             | ٢ - الإعلان.                      |
| Agencies                  | ٣ - وكالات ومكاتب التوظيف.        |
| School & Institute        | ٤ - المدارس والمعاهد.             |
| Unions                    | ٥ - النقابات                      |
| Professional Associations | ٦ - المظّمات المهنية              |
| Military Service          | ٧ - الخدمة العسكرية               |
| References                | ٨ - الأخذ بآراء الخبراء والأساتذة |

### أساليب الاستقطاب

#### ١- الإعلان:

- أ- إعلانات داخلية.
- ب- إعلانات بالصحف اليومية والدوريات.
- ج- إعلانات من خلال الراديو والتلفزيون.

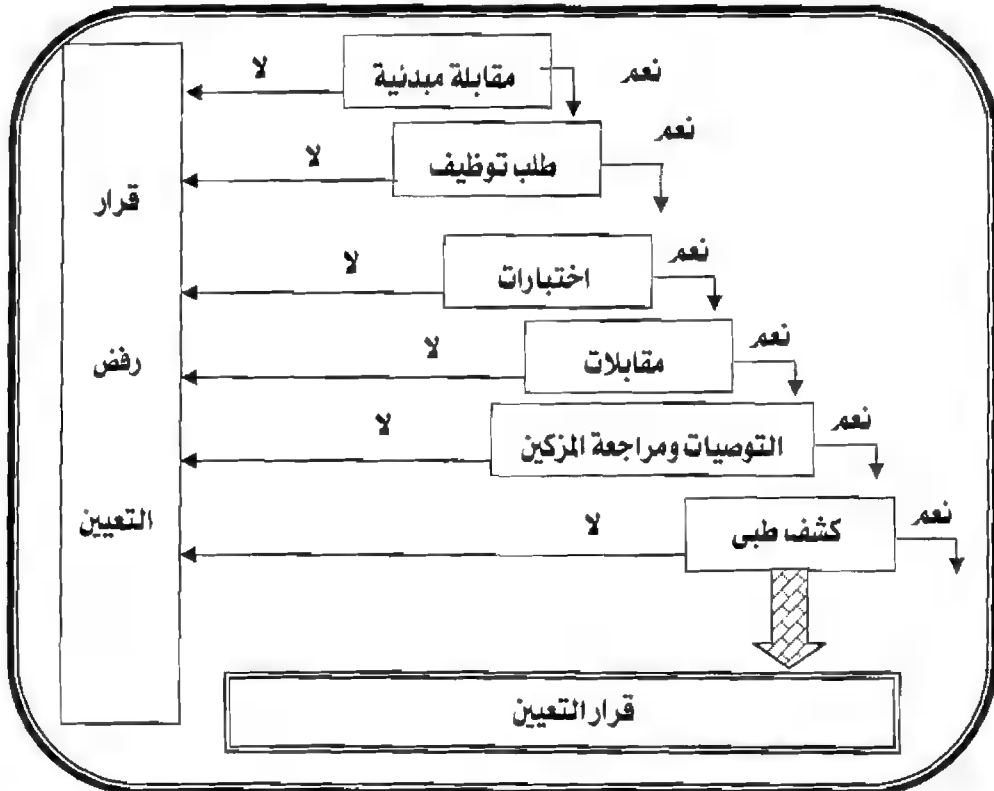
٢- استخدام مستقطبين محترفين لهذا الغرض.

٣- دعوة المتقدمين لزيارة المنظمة.

٤- التدريب الصيفي.

٥- زيارة المدارس والجامعات.

### نموذج أساليب الاستقطاب



### نموذج إجراءات الاختيار



### طلب توظيف

الاسم (ثلاثي): .....

تاريخ الميلاد: ..... محل الميلاد: .....

العنوان: .....

### ماهي الدرجات العلمية التي حصلت عليها

الدرجة العلمية	اسم المدرسة أو الجامعة	من سنة	إلى سنة	الشهادة

### المعرفة باللغات

اللغة	الكتابة			التحدث		
	ممتاز	جيد	متوسط	ممتاز	جيد	متوسط

### الوظائف السابقة:

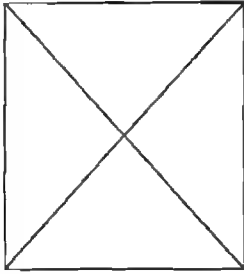
مكان العمل	الوظيفة	من	إلى	الأجر	أهم المسئوليات

### التدريب والخبرة

نوع التدريب	السنة	المكان	أهم مكوناته

جزء من طلب توظيف

## السيرة الذاتية



الاسم: كريم السعدنى

العنوان: ١٢٠ شارع النصر، الإسكندرية

تليفون: ٥٧٠٥٤٣٢

موبايل: ٠١٢٢١٠٦٠٩٧

تاريخ الميلاد: ١٩٨٠ / ٢ / ٥

الحالة الاجتماعية: أعزب

### التعليم:

١٩٩٨ - ٢٠٠٢ بكالوريوس تجارة شعبة - إدارة الأعمال - جامعة

الإسكندرية بتقدير جيد جيد

معدل تراكمى ١, ٣ من ٤ درجات

١٩٩٥ - ١٩٩٨ الثانوية العامة - القسم العلمى - مدرسة السلام للغات

بالإسكندرية

الدرجات ٩١٪

### الخبرات الوظيفية:

يوليو ٢٠٠٥ حتى الآن: اخصائى أول تسويق بشركة الإسكندرية للعطور -

ومستول عن دراسات السوق ودراسات السوق

المستهلك، والمشاركة فى صفقات الجملة،

وخدمات ما بعد البيع.

مايو ٢٠٠٣ - يوليو ٢٠٠٥: مندوب مبيعات شركة «بارفيوم» العطرية،

ومستول عن البيع المباشر سواء جملة أو قطاعى،

ويساعد فى بحوث التسويق بالشركة

سبتمبر ٢٠٠٢ - مايو ٢٠٠٣ مستول خدمة عملاء - البنك الأهلى.

### المهارات:

اللغة الإنجليزية: ممتاز تحدثا وكتابة

اجتياز امتحان TOEFL بدرجة ٥٧٣ .

اللغة العربية: اللغة الأم

### الحاسب الآلي:

- إحالة التعامل مع وظائف Windows
- قدرة عالية في التعامل مع برنامج Excel
- معالجة الكلمات بسرعة ٣٥ كلمة في الدقيقة
- إجادة البحث باستخدام الانترنت
- القدرة على عرض البيانات باستخدام Power Point

### خبرات أخرى:

- عضو اتحاد طلبة جامعة الإسكندرية ٢٠٠٠ - ٢٠٠٢
- رئيس أسرة الزهور بكلية التجارة ١٩٩٩ - ٢٠٠١
- عضو جمعية التسويق بكلية التجارة ١٩٩٨ - ٢٠٠١
- بطولة الجامعة في السباحة ١٩٩٨ .

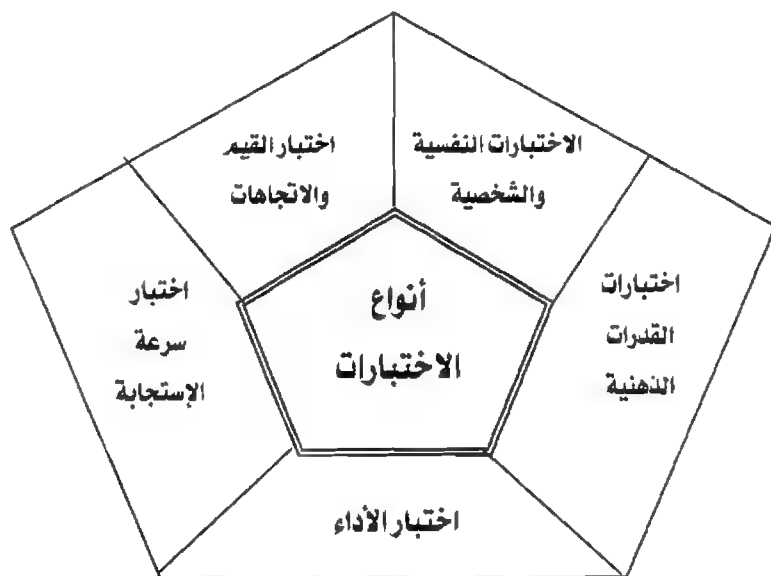
### الهوايات:

- السباحة والغطس والرحلات .

### أسماء يرجع إليها:

- يتم تزويدها عند الطلب .

مثال للسيرة الذاتية



أنواع الاختبارات

يمكن تقسيم مقابلات الاختيار إلى الأنواع التالية (وهو ما يظهر في شكل ٥-٩):

- ١- المقابلات الفردية
- ٢- المقابلات الجماعية.
  - أ- ممثل لمنظمة مع فردين أو أكثر.
  - ب- أكثر من ممثل للمنظمة مع فرد واحد.
  - ج- أكثر من ممثل للمنظمة مع أكثر من فرد.
- ٣- المقابلات المخططة.
- ٤- المقابلات غير المخططة.
- ٥- المقابلات المختلطة.
- ٦- مقابلات حل المشاكل.
- ٧- مقابلات الضغوط.

أنواع المقابلات

### أسئلة افتتاحية:

١- لماذا انت مهتم بالعمل في شركتنا؟

٢- ما الذى جذبك إلى شركتنا؟

### أسئلة عن التعليم والتدريب:

١- أشرح لى تعليمك الجامعى؟

٢- ما هى المواد التى أحببتها؟..... ولماذا؟

### أسئلة عن الخبرات:

١- ماهى أهم الإنجازات التى قمت بها فى شركتك السابقة؟

٢- ما الذى يمكن أن تقدمه لشركتنا؟

٣- لماذا تشعر أنك مؤهل لهذه الوظيفة؟

٤- ما أهم الخبرات التى حصلت عليها من وظائف السابقة؟

٥- من هو أحسن (أو أسوأ) رئيس لك؟ ولماذا؟

٦- ما هى الأجهزة التى تستطيع العمل بها بكفاءة؟

### أسئلة عن الدافعية والشخصية:

١- لماذا تود أن تحصل على هذه الوظيفة.

٢- لماذا تركت الوظيفة...؟

٣- لماذا غيّرت وظائفك كثيرًا؟

٤- ما هى أهم مشاكلك فى تدرجك الوظيفى السابق؟

٥- ما هى أهم مزاياك (أو عيوبك)؟

أمثلة من أسئلة المقابلات

### نموذج مقابلة شخصية

اسم المتقدم لشغل الوظيفة .....		
معايير الحكم على الشخص	الدرجة من ١٠	تعقيب وملاحظات
١- الحماس والمطوح		
٢- الاجتماعية وأسلوب التعامل		
٣- القدرة على التعبير		
٤- الانتباه واليقظ		
٥- المبادأة وسرعة الرد		
٦- الإتران		
٧- وعية بالوظيفة		
٨- جودة انجازاته السابقة		
٩- مهارة التعامل مع الموقف		
١٠- الشكل		
الدرجة النهائية من ١٠٠ درجة		
القرار .....		
اسم القائم بالمقابلة ..... التوقع ..... التاريخ .....		

## تفريغ نتائج المقابلات الشخصية

اسم المتقدم	اسم القائم بالمقابلة ١-.....	اسم القائم بالمقابلة ٢-.....	اسم القائم بالمقابلة ٣-.....	المجموع	المتوسط

## نموذج تفريغ نتائج المقابلات الشخصية

## نصائح لمن يتقدم للوظيفة:

إذا كنت متقدماً لوظيفة وسوف تذهب للمقابلة الشخصية، فنحن ننصحك  
بمجموعة من النصائح تظهر في:

### كيف تكسب المقابلة الشخصية إذا كنت متقدما لشغل وظيفة

- ١- اهتم بمظهرك «فالانطباعات الأولى تدوم». إذا كنت رجلا ارتد بدلة، وإن كنت سيدة ارتدى تايير.
- ٢- كن مهندما، وبسيطا، وانيقا، وذا رائحة ذكية.
- ٣- صافح من يقابلوك بحرارة.
- ٤- اجلس بارتياح على مقعدك.
- ٥- تعرف على الأخطاء العصبية لحركات يدك ورجلك ووجهك، وسيطر عليها.
- ٦- تدرب على الإجابة على الأسئلة السابق الإشارة إليها.
- ٧- لا تتلکأ في الإجابة، كن سريعا ووائقا من إجاباتك.
- ٨- انظر بعينيك مباشرة في عين من يقابلک، ولا تنظر إلى السقف أو الأرض، أو النافذة.
- ٩- كن بشوشا، باعتدال.
- ١٠- استخدم حركة اليدين والوجه باعتدال واتزان.
- ١١- إن لم تفهم سؤالا لا مانع أن تستفسر عنه مرة أخرى.
- ١٢- يمكن أن تسأل أثناء المقابلة عن ظروف العمل والوظيفة والأجر.
- ١٣- مرة أخرى ..... تدرب.



## شركة الإسكندرية للسيارات إدارة الموارد البشرية

### نموذج مراجعة المعلومات لإدارة الموارد البشرية

السادة الأعزاء: شركة القاهرة للمعادن

تحية طيبة وبعد،،،

تقدم إلينا السيد/ علام الملوانى للحصول على وظيفة بشركتنا، وقد ذكر اسم شركتكم الموقرة كأحد المصادر التى يمكن أن تمدنا بمعلومات عنه وعن مستوى أدائه فى العمل، حيث سبق له أن عمل بشركتكم لمدة ثلاث سنوات فى الفترة من ١٩٩٩/١٢/١ إلى ٢٠٠٣/١١/٣٠ بإدارة المشتريات.

ولكى نسهل مهمتكم فى تقييمه وإعطاء بيانات عنه فإننا نورد فيما يلى بعض البنود التى تساعدكم فى هذا التقييم وهى بنود تصف المهارات والقدرات والخبرات التى يمكن أن تكون متاحة لديه، وكذلك بعض البنود التى تساعد فى وصف صفاته الشخصية.

والمرجو من سيادتكم:

أولاً: قراءة هذه البنود بعناية وترتيبها من الأفضل إلى الأسوأ حسب الترتيب الموجود أسفل البنود الخمسة، وحسب انطباقها على سيادته أثناء عمله بالشركة. وإن لم تكن لديك وجهة نظر عن أى من هذه البنود فيمكن تركها، وترتيب البنود الأخرى، هذه البنود هى:

١ - لديه القدرة على تخطيط عمله بكفاءة، ومقابلة الموردين طبقاً لمواعيد مخططة مسبقاً أو غير مخططة.

٢ - يمكنه التفاوض مع الموردين بمفرده، كما يمكنه أن يكون مفاوضاً ناجحاً.

٣ - مظهره جيد ويوحى بالثقة فى النفس.

٤ - لديه قيرة عالية على الاتصال الشفوى بالآخرين.

٥- لديه قدرة على سماع الآخرين بعناية وفهمهم.

الترتيب: أ- (الصفة الأكثر توافر فيه).

ب-

ج-

د-

هـ- (الصفة الأقل توافر فيه).

ثانيًا: وصف القدرات أو الصفات الأكثر توافر فيه من خلال المقياس التالي، على أن يعطى الرتبة رقم ١ إذا كانت الصفة تتوافر فيه بدرجة منخفضة، والرقم ٥ إذا كانت الصفة تتوافر فيه بدرجة عالية.



ثالثًا: تعليق عام على السيد/ علام الملوانى.

نموذج خطاب للاستفسار عن مرشح

## مثال كيفية حساب تكلفة الاستقطاب والاختيار

بنود التكاليف تفاصيل حساب التكلفة الإجمالي		
تكلفة تحديد عدد ونوع المطلوب تعيينهم	وقت الاتصال بين مسئول الموارد البشرية ومديرى الإدارات	$\left[ \begin{array}{cc} \text{أجر مسئول} & \text{أجر مدير} \\ \text{الموارد البشرية} & \text{الإدارة المعنية} \end{array} \right] \times \text{عدد الاتصالات}$
تكلفة الاتصال بالمستشار أو وكالة التوظيف	أتعاب المستشار أو وكالة التوظيف	$\left[ \begin{array}{cc} \text{وقت الاتصال} & \text{أجر مسئول} \\ \text{بالمستشار أو وكالة التوظيف} & \text{الموارد البشرية} \end{array} \right] \times \text{عدد الحالات المطلوب استقطابها}$
تكلفة الإعلان عن الوظائف	تكلفة الإعلان الواحد	عدد الجرائد $\times$ عدد أيام الإعلان $\times$ المعلن فيها
تكلفة طلبات التوظيف	تكلفة طلب التوظيف الواحد	عدد المتقدمين للوظائف $\times$
تكلفة الاتصال بالمزكين	الوقت المستغرق في كل اتصال	عدد الاتصالات $\times$ أجر مسئول الموارد البشرية $\times$ عدد الاختبارات المستخدمة
تكلفة الاختبارات	تكلفة الاختبار الواحد	عدد من يتم اختبارهم $\times$ عدد الاختبارات المستخدمة
تكلفة فحص طلبات التوظيف	الوقت المستغرق في فحص وتصفية الطلبات	أجر مسئول الموارد البشرية $\times$ عدد طلبات التوظيف
تكلفة المقابلات	عدد المسئولين في كل مقابلة	$\times (\text{أجر المسئول} \times \text{وقت المقابلة}) \times \text{عدد المقابلات}$
تكلفة الكشف الطبى		(أجر الطبيب $\times$ تكلفة الفحوصات للفرد الواحد $\times$ عدد
		المجموع

تكلفة الاستقطاب والاختيار

أما فيما يخص العائد من الاستقطاب والاختيار، فنقدم لك بعض النسب والمؤشرات التي يمكن لمدير الموارد البشرية أن يستخدمها، ويطور فيها وفق ظروف منظمته.

تكلفة استقطاب واختيار الفرد =  $\frac{\text{التكلفة الإجمالية لاستقطاب واختيار}}{\text{عدد المعينين}}$

نسبة الاختيار =  $\frac{\text{عدد المتقدمين}}{\text{عدد المعينين}}$

كفاءة الاختيار =  $\frac{\text{عدد المعينين الذين استمروا بعد سنة من التعيين}}{\text{عدد المعينين منذ سنة}}$

الوقت اللازم للاستقطاب والاختيار =  $\frac{\text{تاريخ إعلان الاحتياجات} - \text{تاريخ قرار الاختيار}}$

الوقت اللازم لشغل الوظيفة =  $\frac{\text{تاريخ استلام طلبات التوظيف} - \text{تاريخ استلام الوظيفة}}$

تكلفة مقابلة الفرد =  $\frac{\text{تكلفة المقابلات كلها}}{\text{عدد الذين تم مقابلتهم}}$

أو =  $\frac{\text{تكلفة المقابلات كلها}}{\text{عدد المعينين}}$

تكلفة اختبار الفرد =  $\frac{\text{تكلفة الاختبارات كلها}}{\text{عدد الذين تم اختبارهم}}$

أو =  $\frac{\text{تكلفة الاختبارات كلها}}{\text{عدد المعينين}}$

## الاختيار والتعيين على شبكة الانترنت

تقدم المواقع التالية على شبكة الانترنت مصدرًا مهمًا لك في كثير من المجالات المرتبطة بالاختيار والتعيين، فهذه المواقع تخدمك للتعرف على كيف تبحث عن المتقدمين لشغل الوظيفة، كما تعطيك عناوين وكالات التوظيف، وتعطيك إرشادات كيف تحصل على اختيارات جيدة للتوظيف كما أنها تساعد من يبحث عن وظيفة حيث يمكنه إدخال سيرته الذاتية لدى وكالات التوظيف حيث يمكن إتاحتها للمنظمات التي ترغب كما تساعد على كتابه هذه السيرة الذاتية، والتدريب على المقابلات الشخصية، والاختبارات.

[www.onrec.com](http://www.onrec.com)

[www.career.com](http://www.career.com)

[www.rec.uk.com](http://www.rec.uk.com)

[www.emailjob.com](http://www.emailjob.com)

[www.searchscrib.com](http://www.searchscrib.com)

[www.businessramk.com](http://www.businessramk.com)

[www.totaljobs.com](http://www.totaljobs.com)

[www.careebuilder.com](http://www.careebuilder.com)

[www.careekey.org](http://www.careekey.org)

[www.career.org](http://www.career.org)

[www.employmentguide.org](http://www.employmentguide.org)

[www.15min-resume.com](http://www.15min-resume.com)

[www.job0interview.net](http://www.job0interview.net)

[www.allthetest.com](http://www.allthetest.com)

[www.pohly.com](http://www.pohly.com)

[www.rateyourself.com](http://www.rateyourself.com)

[www.mirrorgate.com](http://www.mirrorgate.com)

[www.megapsy.com](http://www.megapsy.com)

## ٦- تصميم نظام الأجور

س: ما هي الأجور؟

الأجر هو المقابل قيمة الوظيفة التي يشغلها الفرد وهناك فرق بين:

- ١- المرتب وهو ما يحصل عليه الموظف وهو ما يصرف شهريا في الغالب.
- ٢- الأجر وهو ما يحصل عليه العامل وهو ما يصرف يوميا أو أسبوعيا إلا أن هذه التفرقة قد اختفت تقريبا.

س: ما هي أهمية الأجر؟

- ١- الأجر هو وسيلة المنظمة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل بها.
  - ٢- الأجر هو وسيلة المنظمة للإبقاء على أفضل الكفاءات العامة حاليا منها.
  - ٣- الأجر هو المقابل العادل للعمل وهو الوسيلة لإشاعة العدالة بين العاملين.
- ويقدم الشكل (؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟؟) الفرق بين دور إدارة الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين.

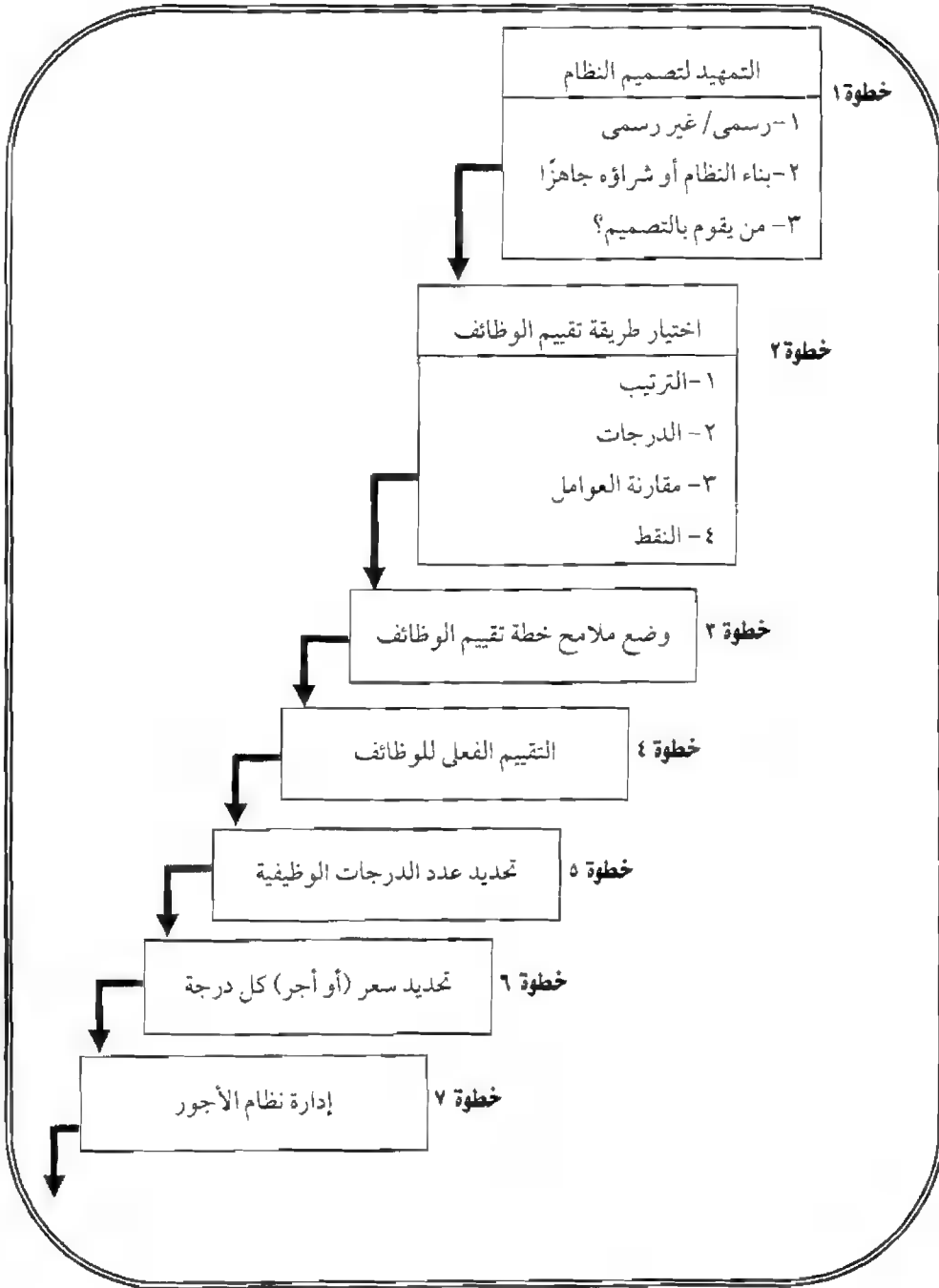
دور المديرين التنفيذيين	دور الموارد البشرية
١- اقتراح بداية الأجر للعاملين الجدد	١- تصميم نظام الأجور
٢- اقتراح الزيادات الأجرية، والعلاوات	٢- إدارة البرامج (حساب الأجور والزيادات، والعلاوات..)
٣- تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية بغرض تقييم الوظائف.	٣- تقييم الوظائف.
	٤- دراسة مستويات الأجور في المجتمع (أو مسح الأجور)

دور الموارد البشرية والمديرين في نظام الأجور

ما هي خطوات تصميم نظام الأجور

إذا كانت الوظيفة الأساسية لإدارة الموارد البشرية هي تصميم نظام للأجور،

فينبغي إذن الاهتمام بتحديد المراحل أو الخطوات التي تمر بها عملية التصميم ويعرض ( ) تبسيطا لهذه الخطوات.



خطوات تصميم نظام للأجور

الرتبة	اسم الوظيفة
١	مدير عام .....
٢	أخصائي أول تكاليف .....
٣	مهندس مبتدئ .....
٤	حداد .....
٥	عمال .....

### ترتيب الوظائف وفقا للجنة التقييم

وحيث إن لجنة التقييم قد تضم أكثر من عضو، فقد يؤخذ متوسط آراء الأعضاء كمؤشر قوى لمجموعة الآراء. و يوضح متوسط آراء لجنة التقييم المكونة من ثلاثة أعضاء.

الترتيب	المتوسط	المجموع	العضو الثالث	العضو الثاني	العضو الأول	اسم الوظيفة
١	١	٣	١	١	١	مدير عام التسويق
٢	٢,٣	٧	٢	٣	٢	أخصائي أول تكاليف
٣	٢,٧	٨	٣	٢	٣	مهندس مبتدئ
٤	٤,٣	١٣	٤	٤	٤	حداد
٥	٤,٧	١٤	٥	٥	٥	عمال

### ترتيب الوظائف على أساس متوسط الآراء



الدرجة	توصيف الدرجة
الكتابية الأولى	الإشراف على أعمال كتابية متنوعة، والمسئولية عن حوالى ٣-٧ من الموظفين مهارة في بعض الأعمال الإدارية والمحاسبية، وخبرة لا تقل عن ١٥ عاما.
الكتابية الثانية	العمل بشكل محترف ومتقدم فيما يمس السكرتارية التنفيذية، وقدرة على الحكم والتقدير والتصرف بلباقة، وخبرة لا تقل عن ٨ سنوات.
الكتابية الثالثة	عمل مكتبي روتيني، وعمليات حسابية متكررة، والعمل تحت إشراف دقيق مع الآخرين، وضرورة اتباع قواعد محددة

#### توصيف درجات مجموعة الوظائف الكتابية

٤- توزيع الوظائف على الدرجات، وفي هذه الخطوة يتم مراجعة وصف كل وظيفة يراد تقييمها، ثم مقارنة هذا الوصف بما هو متاح من درجات (وذلك داخل كل مجموعة أو عائلة وظيفية)، ثم يتم تحديد الدرجة المناسبة وذلك على أساس مدى التشابه أو التطابق بين وصف الوظيفة ووصف الدرجة.

فإذا توافر، على سبيل المثال، الوصل التالى لوظيفة «كاتب حسابات».

يقوم كاتب الحسابات بالتعامل مع إشعارات الإضافة والخصم، وتجميع حسابات اليومية وترحيلها إلى الحسابات الأساسية، وهذه الوظيفة تحتاج ٨ سنوات خبرة.

بمقارنة هذا الوصف بما هو موجود في شكل السابق يتضح أن أنسب درجة يمكن توزيع الوظيفة عليها هي الدرجة الكتابية الثانية.

الفصل العاشر: H-R العام الموارد البشرية

١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	مستويات الترقى
الوظيفة أو الدرجة										الإدارة العليا
-	-	-	٢٤٠٠	٢٢٠٠	٢٢٠٠	١٨٠٠	١٦٠٠	١٤٠٠	١٠٠٠	أع ٣
-	-	-	٤٣٠٠	٣٢٠٠	٣٠٠٠	٢٨٠٠	٢٦٠٠	٢٤٠٠	٢٠٠٠	أع ٢
-	-	-	٤٤٠٠	٤٢٠٠	٤٠٠٠	٣٨٠٠	٣٦٠٠	٣٤٠٠	٣٠٠٠	أع ١
الوظائف التخصصية										
٥٨٠	٥٦٠	٥٤٠	٥٢٠	٥٠٠	٤٨٠	٤٦٠	٤٤٠	٤٢٠	٤٠٠	خ ٤
٧٣٠	٧١٠	٦٩٠	٦٧٠	٦٥٠	٦٣٠	٦١٠	٥٩٠	٥٧٠	٥٥٠	خ ٣
٨٨٠	٨٦٠	٨٤٠	٨٢٠	٨٠٠	٧٨٠	٧٦٠	٧٤٠	٧٢٠	٧٠٠	خ ٢
١٠٣٠	١٠١٠	٩٩٠	٩٧٠	٩٥٠	٩٣٠	٩١٠	٨٩٠	٨٧٠	٨٥٠	خ ١
الوظائف الحرفية										
٣٤٠	٣٢٠	٣٠٠	٢٨٠	٢٦٠	٢٤٠	٢٢٠	٢٠٠	١٨٠	١٦٠	خ ٦
٤٤٠	٤٢٠	٤٠٠	٣٨٠	٣٦٠	٣٤٠	٣٢٠	٣٠٠	٢٨٠	٢٦٠	ح ٥
٥٤٠	٥٢٠	٥٠٠	٤٨٠	٤٦٠	٤٤٠	٤٢٠	٤٠٠	٣٨٠	٣٦٠	ح ٤
٦٤٠	٦٢٠	٦٠٠	٥٨٠	٥٦٠	٥٤٠	٥٢٠	٥٠٠	٤٨٠	٤٦٠	خ ٣
٧٤٠	٧٢٠	٧٠٠	٦٨٠	٦٦٠	٦٤٠	٦٢٠	٦٠٠	٥٨٠	٥٦٠	خ ٢
٨٤٠	٨٢٠	٨٠٠	٧٨٠	٧٦٠	٧٤٠	٧٢٠	٧٠٠	٦٨٠	٦٦٠	ح ١
الوظائف المكتبية										
٢٧٥	٢٧٠	٢٥٥	٢٤٠	٢٢٥	٢١٠	١٩٥	١٨٠	١٦٥	١٥٠	ك ٥
٣٦٠	٣٤٥	٣٣٠	٣١٥	٣٠٠	٢٨٥	٢٧٠	٢٥٥	٢٤٠	٢٢٥	ك ٤
٤٣٥	٤٢٠	٤٠٥	٣٩٠	٣٧٥	٣٦٠	٣٤٥	٣٣٠	٣١٥	٣٠٠	ك ٣
٥٠٥	١٩٥	٤٨٠	٤٦٥	٤٥٠	٤٣٥	٤٢٠	٤٠٥	٣٩٠	٣٦٥	ك ٢
٥٨٠	٥٦٥	٥٥٠	٥٣٥	٥٢٠	٥٠٥	٤٩٥	٤٨٠	٤٦٥	٤٥٠	ك ١
الوظائف المعاونة										
١٩٠	١٨٠	١٧٠	١٦٠	١٥٠	١٤٠	١٣٠	١٢٠	١١٠	١٠٠	م ٤
٢٤٠	٢٣٠	٢٢٠	٢١٠	٢٠٠	١٩٠	١٨٠	١٧٠	١٦٠	١٥٠	م ٣
٢٩٠	٢٨٠	٢٧٠	٢٦٠	٢٥٠	٢٤٠	٢٣٠	٢٢٠	٢١٠	٢٠٠	م ٢
٣٤٠	٣٣٠	٣٢٠	٣١٠	٣٠٠	٢٩٠	٢٨٠	٢٧٠	٢٦٠	٢٥٠	م ١

جدول الدرجات ومستويات الترقى والأجور في إحدى الشركات

## الأجور فى الكمبيوتر والانترنت

يمكنك عزيزى القارئ، أن تحصل على خدمات وضع أنظمة الأجور على الكمبيوتر، أو التعرف على حصيلة كبيرة من المعلومات عن مستويات الأجور السائدة فى المهن المختلفة، وبحوث ومسموح الأجور والرواتب، وعلاقة تكلفة المعيشة بإعداد الأجور، وغيرها من الخدمات، وذلك بدخولك على المواقع التالية:

[www.compensationmaster.com](http://www.compensationmaster.com)

[www.compensationresources.com](http://www.compensationresources.com)

[www.haypaynet.com](http://www.haypaynet.com)

[www.salaryexpert.com](http://www.salaryexpert.com)

[www.wageweb.com](http://www.wageweb.com)

[www.paypeopleright.com](http://www.paypeopleright.com)

[www.bls.gov/cpi/](http://www.bls.gov/cpi/)

[www.bis.gov/cpi/](http://www.bis.gov/cpi/)

[www.States.bls.gov](http://www.States.bls.gov)

## ٧- الحوافز والمزايا والخدمات:

١- الحوافز تعتبر الحوافز بمثابة المقابل للأداء المتميز لماذا؟

٢- زيادة نواتج العمل في شكل كميات إنتاج وجودة إنتاج ومبيعات وأرباح.

٣- تخفيض الفاقد في العمل.

٤- إشباع احتياجات العاملين.

٥- جذب العاملين إلى المنظمة.

٦- تنمية روح التعاون بين العاملين.

٧- تحسين صورة المشروع أمام المجتمع.

س: على أي أساس تمنح الحوافز؟

١- الأداء

٢- المجهود

٣- الأقدمية

٤- المهارة

س: ما هي أنواع الحوافز؟

١- حوافز على مستوى الفرد.

٢- حوافز على مستوى الجماعة.

٣- حوافز على مستوى المنظمة ككل.

كما يمكن تقسيم الحوافز على الأساس التالي:

١- حوافز على مستوى العمال.

٢- حوافز على مستوى التخصيص والإداريين.

تصنيف الحوافز	على مستوى العمال	على مستوى التخصيصين والإداريين
على مستوى الفرد	١- حوافز بالقطعة ٢- حوافز بالوقت النمطى	١- العمولة ٢- العلاوة ٣- المكافأة
على مستوى جماعة العمل	نفس الطرق	
على مستوى المنطقة ككل	١- المشاركة فى الأرباح ٢- خطط الاقتراحات ٣- ملكية الأسهم	

### تصنيف أنواع الحوافز

حوافز العمال يتميز أداء العمال بسهولة القياس والوضوح وذلك فى الورش المصانع الورديات وأنسب أنظمة الحوافز بالقطعة أو الحوافز بالوقت المعيارى أو النمطى.

## تصنيف أنواع الحوافز

### أولاً: الحوافز بالقطعة:

وهي تعتبر من أهم طرق رفع كل من الأجور والحوافز معا وفي هذه الطريقة يتحدد الحافز بحسب كمية الإنتاج أو القطع المنتجة ومن أمثلتها ما يلي:

- ١- الحصول على ١٠ قروش من كل كيلومتر يسوقها سائق سيارة النقل.
- ٢- الحصول على ٢ / ١ من كل متر مربع من الرمال يقوم العامل بتعبئتها في العربة.
- ٣- الحصول على ٢٠ جنيه عن تطريز كل فستان.
- ٤- الحصول على ٢٠ قرش عن تجهيز وتصدير خطاب العملاء.
- ٥- الحصول على ١٠ جنيه عن تصنيع كل كرسي.
- ٦- الحصول على ١٥ قرش عن نسيج كل متر قماش.

ويفضل عند تطبيق مثل هذه الطريقة وجود أجر ثابت يومي أو شهري ففي الحالة الأولى إذا كان الأجر الثابت للسائق هو ٤٠٠ جنيه شهريا وأنه قطع مسافة ٣٠٠٠ كم خلال الشهر فإن مقدار الحافز الذي يتحصل عليه هذا السائق = ٣٠٠٠ في ١٠ قروش أى يساوى ٣٠٠ جنيه ويبلغ إجمالى ما يحصل عليه من أجر وحافز مع ٧٠٠ جنيه.

وفي كثير من الأحيان ما يتطلب تطبيق هذه الطريقة وجود حد أدنى من العمل يسمى بالإنتاج النمطى أو بالإنتاج المعيارى ويجب أن يؤديه العامل قبل أن يستحق الحوافز أيما يزيد عن الإنتاج النمطى أو المعيارى يستحق الكفاءة.

وكمثال إذا كان أجر عامل النسيج ١٥ جنيه يوميا وكان الإنتاج النمطى أو المعيارى الواجب أن يقوم به هو ٣٠٠ متر النسيج يوميا وكان الحافز المتر الواحد هو ٥ قروش واستطاع العامل أن ينتج ٥٠٠ متر خلال هذا اليوم أنه يستحق الحافز على ٢٠٠ متر بحسب الحفز على أنه ١٠ جنيه أى ٢٠٠ في خمس قروش وبالتالي على أجر وحافز معها ٢٥ جنيه في اليوم.

تحدد قوانين العمالة في الدول المختلفة مقدار الحرية المتروكة لرب العمل أصحاب الأعمال في تحديد الحد الأدنى للأجر.

### أهم عيوب هذه الطريقة:

عيوب هذه الطريقة: الصعوبة في تحديد حجم الإنتاج النمطي أو المعياري:

١- تحتاج إلى قياس مستمر للكمية المنتجة من العمل.

٢- حوافز الوقت.

في هذه الطريقة على العامل أن يقوم بالإنتاج من وقت محدد (نمطي أو معياري) ويكافئ على استغلال نفس الوقت في إنتاج أكثر مثال لنفرض أن العامل يقوم بالإنتاج خلال وقت نمطي هو سبع ساعات في اليوم ومفروض عليه أن ينتج ١٥٠ وحدة (كإنتاج نمطي أو معياري) في اليوم ثم لنفرض أن العامل استطاع إنتاج ٢٠٠ وحدة في اليوم أي بزيادة ٥٠ وحدة خلال الوقت المحدد وبمعرفة نسبة الزيادة بالنسبة للإنتاج النمطي يتبين أنها الثلث أي أن التميز في الأداء يعني استغلال الوقت المعياري للإنتاج بكفاءة عالية ويتحدد مقدار الحافز بأنه الأجر اليومي هو ١٢ جنيه فإن العامل يحصل على ٢٤ جنيه كامله حافز على استخدامه للوقت بصورة جيدة وبالتالي يكون أجمالى الأجر والحافز معا هو ١٩ جنيه في اليوم مثال:

١- أجر الساعة ٢ جنيه.

٢- الزمن المعياري أو النمطي لإنتاج الوحدة نصف ساعة (لدهان تربية).

٣- عدد ساعات العمل ٧ ساعات في اليوم أى أن الإنتاج النمطي في اليوم ١٤ تربية.

٤- نسبة الحافز ٢٥٪ من الأجر اليومي وتعطى عند تحقيق الإنتاج النمطي.

مثال لطريقة الحافز على أساس الوقت.

ويمكن أيضا أن يعتمد الحافز على الوقت، وذلك بحساب زمن الإنتاج النمطى أو المعيارى، ثم يتحدد الأجر والحافز بناء على وجود أجر فى الساعة، ونسبة متفق عليها كحافز، وإنتاج معيارى خلال يوم العمل.

ونعرف فيما يلى مثالا لهذا الأسلوب الأخير، ويظهر هذا المثال شكل الآتى:

أجر الساعة هو ٢ جنيه.

الزمن المعيارى أو النمطى لإنتاج الوحدة نصف ساعة (لدهان ترابيزة).

عدد ساعات العمل ٧ ساعات فى اليوم ( أن الإنتاج النمطى فى اليوم ١٤ ترابيزة.

نسبة الحافز ٢٥٪ من الأجر اليومى، وتعطى عند تحقيق الإنتاج النمطى.

وإليك جزء من جدول يحسب، وربما يوزع على العاملين لتحديد حجم الأجر والحافز اليومى.

وربما تلاحظ أن حوافز الوقت يمكن أن تكون سهلة الفهم، ويمكن حسابها بطرق موضوعية، إلا أن عمليات القياس، وحفظ المعلومات حول الوقت والإنتاج هى عمليات مرهقة ومكلفة.

عدد الوحدات المنتجة فى اليوم	الزمن المعيارى للوحدة	الزمن المعيارى للإنتاج	أجر الساعة	أجر اليوم	نسبة الحافز ٢٥٪	مقدار الحافز اليومى	الأجر الحافز معا
١٢	٠,٥	٦	٢	١٢	-	-	١٢
١٣	٠,٥	٦,٥	٢	١٣	-	-	١٣
١٤	٠,٥	٧	٢	١٤	٪٢٥	٣,٥٠	١٧,٥
١٥	٠,٥	٧,٥	٢	١٥	٪٢٥	٣,٧٥	١٨,٧٥
١٦	٠,٥	٨	٢	١٦	٪٢٥	٤,٠٠	٢٠
١٧	٠,٥	٨,٨	٢	١٧	٪٢٥	٤,٢٥	٢١,٢٥
١٨	٠,٥	٩	٢	١٨	٪٢٥	٤,٥٠	٢٢,٥٠

مثال لطريقة حساب الحوافز على أساس الوقت



## س: ماهى حوافز التخصيص والإداريين:

### ١-العمولة Commission :

١ - استخدام مرتب ثابت بجوار العمولة يعطى أرضية أمنة لمواجهة أعباء المعيشة. هذا ولا يتوقف تحفيز رجال البيع والمحصلين على العمولات فقط حيث يمكن استخدام أساليب أخرى مثل المكافآت وذلك عند قيامهم بأداء متميز أو غير عادى فى تسويق وبيع سلع راكدة أو فى القيام بتدريب بائعين جدد، أو فى القيام بحملات ترويجية جديدة أو فتح أسواق جديدة أو القيام برحلات بيعية طويلة ومرهقة.

### ٢- العلاوة Mirit increase :

وهوأنوع:

١ - علاوة الكفاءة.

٢-علاوة الأقدمية.

٣- علاوة الاستثنائية.

- ١ - علاوة الكفاءة: وهى عبارة عن زيادة فى الأجر أو المرتب بناء على إنتاجية الفرد فى عمله، وهى تمنح بعد فترة عام تقريبا وحين يثبت الفرد أن إنتاجيته عالية.
- ٢ - علاوة الأقدمية: فهى تعويض كامل من عضوية الفرد فى المنظمة وتعبير عن أخلاصه لمدة عام.
- ٣ - العلاوة الاستثنائية تمنح بسبب وجود أداء ومجهود متميز (وربما فارق) يستلزم التعويض الاستثنائى.
- ٤ - كل العلاوات تتميز بأن تأثيرهما تراكمى أى أنه حين يحصل عليه الفرد تصبح حقا مكتسبا له وتضاف إلى الأمد على عوائد المستقبل.
- ٥ - وبالرغم أن العلاوات على الأخص علاوة الكفاءة يمكن منحها لعمال الإنتاج

والبالغين والتخصصيين والإداريين والكتابيين إلا أنها أكثر قربا في الاستخدام إلى الأعمال الإدارية والكتابية والتخصصية.

٦- وتعتمد علاوة المكافأة على صدق التقويم فإن كان صادقا كانت صحيحة وإن كان التقييم كاذبا جاءت غير صحيحة.

## ٢- المكافأة bonus :

تقدم كثير من المنظمات مكافأة لكبار التخصصيين أو الفئات الإدارية وذلك بناء على الأداء العام للمنظمة ككل أو للأداء أدارتهم التي يشرفون عليها ويقاس هذا الأداء العام بالأرباح عادة أو بكميات الإنتاج أو المبيعات.

والنسبة في هذا تتراوح من ٥٪ وبين ٢٥، ١ من نتائج المنظمة ويتم استقطاع هذه النسبة بعد خصم حقوق المساهمين ونصيبهم من الأرباح.

نوع الأداء	مدير عام	مدير إدارة	رئيس قسم
أداء ممتاز	٢٠٠٪	١٥٠٪	١٠٠٪
أداء جيد	١٥٠٪	١٠٠٪	٥٠٪
أداء متوسط	١٠٠٪	٥٠٪	٢٥٪

## مثال:

إذا بلغ المرتب السنوي لمدير عام التسويق في إحدى الشركات ١٦ ألف جنيه وكان أداء ممتاز فإنه يحصل على مكافأة في نهاية السنة مقدارها ٣٢ ألف جنيه أو أنه يحصل على ٢٠٠٪ وذلك بعض استقطاعها عن الأرباح.

## حوافز جماعات العمل:

تستخدم بعض المنظمات حوافز لجماعات العمل ويتم فيها كل المجموعة أي الوحدة أو القسم أو الإدارة أو الفرع مبلغ واحد ويقسم على أعضاء الجماعة بالتساوي

تقريبا أى أن كل فرد يحصل على نصيبه من الحافز بناء على الإنتاجية الجماعية ككل ويلاحظ أن إنتاجية الجماعة قد تحسب على أساس الكمية أو الوقت والمشار إليهما عالية أو على أساس آخر تراه المنظمة.

ويشجع نظام الحوافز الجماعية من التعاون بين أفراد الجماعة كما يشجع هذا النظام من فرض ضغوط من قبل الجماعة على الأفراد ذوى الاتجاهات السلبية بحيث يستقيم الأمر في عملية الإنتاج.

ويشترط عند تطبيق هذا النظام أن تكون الجماعة صغيرة الحجم ومن حوالى ٥ إلى ٧ أفراد في المتوسط.

كما يشترط أن يكون عمل هؤلاء الأفراد اعتمادا على بعضهم البعض وبحيث يشكلون جماعة واضحة المعالم وذات إنتاج يمكن تميزه عن إنتاج الجماعات الأخرى.

#### الحوافز على مستوى المنظمة ككل.

١- المشاركة في الأرباح profit sharing .

٢- خطط الاقتراحات suggestion plans .

٣- ملكية العاملين لأسهم الشركة emoloyee stock option plans .

ويستفيد منها عادة غالبية العاملين في المنظمة وهى عبارة عن استقطاع بنسبة ١٠٪ من أرباح الشركة ثم توزيعها على العاملين ويتم التوزيع حسب المرتب أو الدرجة أو المستوى الإدارى أو كفاءة الأداء أو أكثر من أساس واحد ويتم التوزيع نقدا مرة واحدة أو تقسيمها على عدة مرات في السنة.

#### خطط الاقتراحات suggestion plans :

ويطلق عليها خطط توفير التكاليف والسبب في ذلك أنها عبارة عن خطط لتشجيع الأفراد على وضع الاقتراحات بشأن تخفيض تكاليف العمل والإنتاج.

وأن لَوْ وَفَّرَ في هذه التكاليف يمكن أن يكون أساسا لحساب مكافأة من قاموا بتقديم هذه الاقتراحات .

ويحتاج هذا النظام إلى تعاون بين العاملين وإدارة المنظمة ويأخذ هذا التعاون أشكالا منها اجتماعات الإنتاجية productivity meetings ولجان الإنتاج.

ومن أشهرها حلقات مراقبة الجودة Production Committees quality control circles فكلها تعتمد على وجود اجتماعات يشترك فيها العاملون لبحث المشاكل وعرض الحلول.

ومن شروط تطبيق هذا النظام هو التعامل بين المشرفين أو الإداريين وبين العمال في دراسة المشاكل وبحث الحلول.

## ٢- ملكية العاملين لأسهم الشركة (ESOP) :

١- يمكن اعتبار ملكية العاملين لأسهم الشركة هي أكثر الطرق مثالية قربا من المشاركة في الناتج والأداء النهائي للمنظمة.

٢- وتتيح بعض الشركات للعاملين الحق في الاختيار بين الحصول على نصيبهم من الأرباح أو الوفر في التكاليف أو العلاوات أو المكافآت وذلك في شكل مادي وبين شراء حصص أي أسهم في رأس مال الشركة.

٣- على سبيل المثال تسمح بعض الشركات بقيام العاملين بشراء دون الشركة المستحقة للغير وتحويل دائنيتهن إلى ملكية كما يمكن اعتبار ملكية العاملين لأسهم الشركة بمثابة وسيلة لخصخصة الشركة وتحويلها من الملكية العامة إلى الملكية الخاصة أو هي وسيلة لاعادة الهيكلة المالية للشركة من خلال قيام العاملين بشراء أسهم الشركة أو قيامهم بشراء ديونها وقد تميل بعض الشركات إلى تصفية بعض الفروع أو الوحدات أو المصانع وبيعها بأسهم إلى العاملين وذلك لكي تنقذ نفسها من التدهور كما يمكن اعتبار بيع أسهم الشركة أو بيع مديونتها للعاملين بمثابة انقاذ لها من هجوم الشركات المنافسة عليها من خلال قيامها بشراء أسهم الشركة.

س: هل هناك أنواع أخرى للحوافز؟

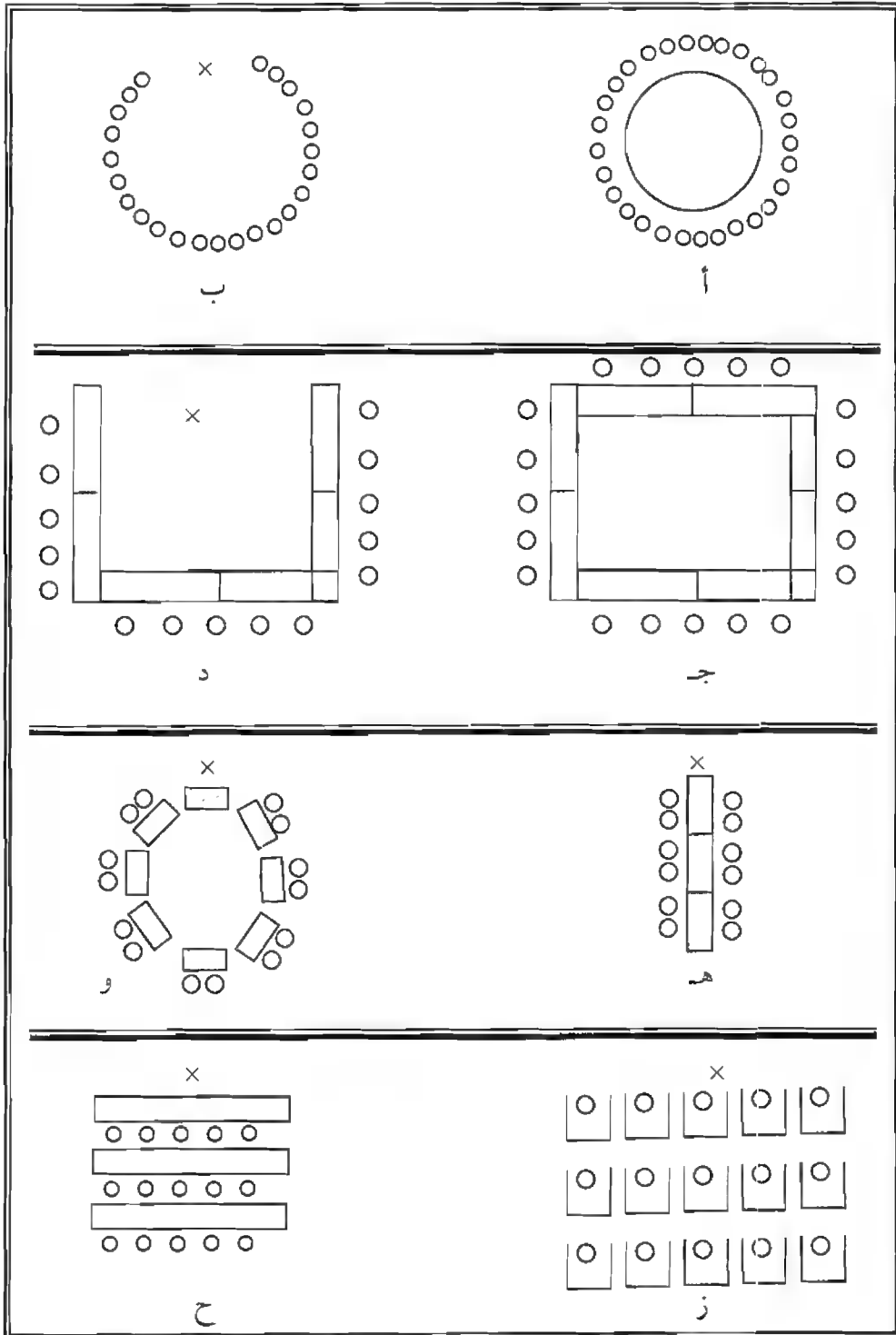
الإجابة نعم مثل:

- ١- مكافأة استثنائية عن عمل طارئ متميز.
- ٢- رحلة مجانية.
- ٣- عمرة أو حج.
- ٤- سيارة.
- ٥- أجهزة منزلية.
- ٦- أدوات شخصية ساعة مثلا.
- ٧- خطابات الشكر.
- ٨- دروع أو كئوس الامتياز.

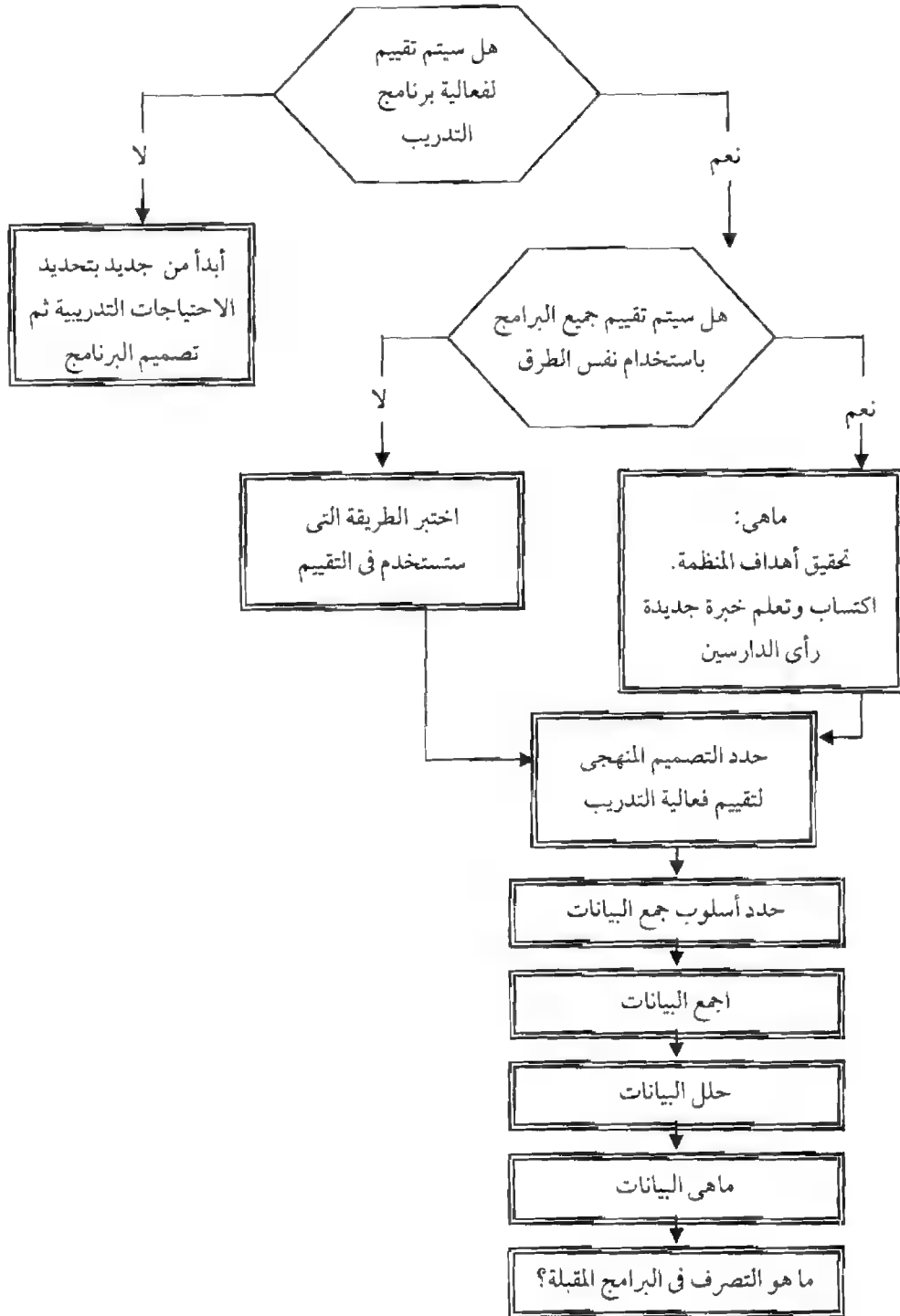
### نموذج ترشيح للحصول على حافز

اسم المرشح:	.....	
القسم:	.....	
الوظيفة:	.....	
تاريخ الالتحاق بالوظيفة:	.....	
أسباب الترشيح: (رجاء ذكر الأداء الذي يستحق الحافز بالتفصيل):	.....	
	.....	
	.....	
	.....	
الرئيس المباشر مدير الإدارة	.....	
رأى لجنة الجوائز:	.....	
	.....	
نوع وقيمة الحافز:	.....	
	.....	
موافقة أعضاء اللجنة:	.....	
العضو الأول	العضو الثاني	العضو الثالث
.....	.....	.....

مثال لنموذج ترشيح للحصول على حافز



نماذج من قاعدة التدريب



### خطوات تقييم فعالية التدريب



### مزايا مادية عن وقت لا يتم العمل فيه

- وقت الغذاء
- وقت الراحة
- وقت لاستعداد العمل والنظافة
- الأجازة السنوية
- الأجازات الرسمية
- الأجازات المرضية
- الأجازات العارضة
- الأجازات الخاصة

### خدمات صحية

- الكشف الدورى
- التحاليل والفحوص
- العلاج والأدوية
- العمليات
- إرشادات صحية

### التأمينات

- تأمين التقاعد (المعاش)
- تأمين احياء
- تأمين الحوادث
- التأمين الصحى والعلاجى
- تأمين البطالة
- صناديق الزمالة

### خدمات اجتماعية وثقافية وترفيهية

- نادى رياضى وفرق
- تعليم
- ندوات ثقافية ودينية
- رحلات
- حفلات
- استشارات اجتماعية ومالية وقانونية

### تسهيلات معيشية

- مواصلات
- إسكان
- تغذية
- قروض
- خصم على منتجات المنظمة
- جمعيات تعاونية

## أنواع المزايا والخدمات

## الحوافز والمزايا والخدمات على الكمبيوتر والانترنت

يمكن للقارئ العزيز أن يحصل على معلومات مهمة على برامج الكمبيوتر الخاصة بالحوافز، والمزايا والخدمات، وذلك من المواقع التالية الخاصة بالإنترنت، كما أن بعض المواقع يمكنها أن تقدم معلومات أخرى عن أنواع الأنظمة، ومكاتب الاستشارات التي يمكن أن تقدم خدماتها في مجالات الحوافز والمزايا وخدمات العاملين.

[www.benefits.com](http://www.benefits.com)

[www.benefitswatch.com](http://www.benefitswatch.com)

[www.benefitswatch.com](http://www.benefitswatch.com)

[www.thebenefitnetwork.net](http://www.thebenefitnetwork.net)

[www.benefitnews.com](http://www.benefitnews.com)

[www.benefits.org](http://www.benefits.org)

[www.bencompcommunications.com](http://www.bencompcommunications.com)

[www.basicflex.com](http://www.basicflex.com)

[www.basiclutionsmag.com](http://www.basiclutionsmag.com)

[www.benefitfocus.com](http://www.benefitfocus.com)

## تقييم الأداء

### تعريفه :

هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين بأعمالهم ويحتاج الأمر إلى أن يكون العاملون قد قضوا فترة زمنية في أعمالهم وبشكل يمكن من القيام بتقييم دائم خلالها وعليه تقييم مشترك بين إدارة الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين.

من المسئول عن تقييم الأداء.

الرئيس يقيم مرؤوسيه.

المرؤوسين يقيمون مرؤوسهم.

الزملاء يقيمون بعضهم البعض.

مجموعة من المقيمين يقيمون بالتقييم.

### (١) معايير نواتج الأداء:

١ - كمية الأداء.

٢ - جودة الأداء.

### (٢) معايير سلوك الأداء:

١ - معالجة شكاوى العملاء.

٢ - إدارة الاجتماعات.

٣ - كتابة التقارير.

٤ - المواظبة على العمل.

٥ - التعاون مع الزملاء.

٦ - قيادة المرؤوسين.

### (٣) معايير صفات شخصية:

١ - المبادأة.

٢ - الانتباه.

٣ - دافعية العمل.

٤ - الإتزان

أمثلة من معايير تقييم الأداء

الاسم: .....	الإدارة: .....	التاريخ: .....
المعايير	الأوزان	تقييم الأداء
١- كمية الإنتاج	٣٥	.....
٢- الجودة	٢٥	.....
٣- المواظبة في العمل	١٥	.....
٤- التعاون مع الزملاء	١٠	.....
٥- المبادرة	١٠	.....
٦- الدافعية	٥	.....
المجموعة	١٠٠	.....

مثل لمعايير التقييم وأوزانها

ماهى طرق تقييم الأداء

- ١- قائمة معايير التقييم.
- ٢- ترتيب العاملين.
- ٣- المقارنة بين العاملين.
- ٤- التوزيع الإجبارى.
- ٥- الإدارة بالأهداف.
- ٦- قائمة المراجعة .
- ٧- ٣٦٠ درجة.

## ١- قائمة معايير التقييم:

تعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم وتحديد مدى توافر هذه المعايير في أداء الفرد ويجمع الدرجات الخاصة بالتقييم يكون حاصل الجمع هو مستوى تقييم أداء الفرد.

الاسم: ..... القسم: ..... التاريخ: .....						
حدد درجة توافر كل من المعايير التالية في أداء مرؤوسيك						
الدرجة	أقل من المتوسط	متوسط	جيد	ممتاز	الوزن	المعايير
	٥	١٥	٢٥	٣٥	٣٥	كمية العمل: وتمثل الحجم المقبول من العمل في ظل الظروف العادية
	١٠	١٥	٢٠	٢٥	٢٥	جودة العمل: الدقة والكفاءة ومطابقة المعايير المتعارف عليها
	٦	٩	١٢	١٥	١٥	المعرفة بالعمل: فهم الحقائق الخاصة بالعمل، والاعتبارات المؤثرة فيه
	٦	٩	١٢	١٥	١٥	التعاون: القدرة الرغبة في العمل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين
	١	٤	٧	١٠	١٠	المبادأة: الرغبة في تحمل المسؤولية، والمبادرة بأفكار بناءة
	المجموع					

## قائمة معايير التقييم

ويميل عادة الرؤس المباشرون أما التساهل أو التشدد أو التوسط في تقييم مرؤوسيههم وعلى مدير إدارة الموارد البشرية أن يفحص تقديرات العاملين لدى كل رئيس للتعرف على الخطأ الذى يقع فيه وبناء عليه يتحدد طريقة التعديل فإذا كان هناك خطأ التساهل فعلى مدير إدارة الموارد البشرية أن يعيد توزيع العاملين على درجات

أدنى مع مراعاة الفروق بين العاملين فإذا كانت الدرجات ٩٦ - ٩٤ - ٩٢ على التوالي فمن الممكن تغييرها لكي تصبح ٩٦ - ٨٤ - ٧٢ على التوالي.

١- طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ.

٢- طريقة المقارنة بين العاملين: في هذه الطريقة يعطى كل فرد الفرصة لكي يتم مقارنته.

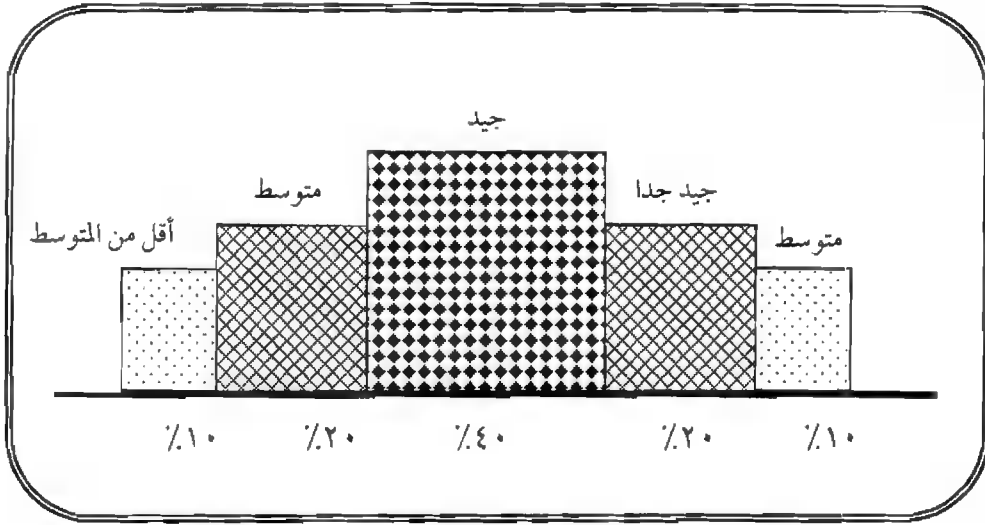
عمرو فادى محمد رسمى  
 عمرو- فادى عمرو- محمد عمرو- رسمى  
 فادى- محمد فادى- رسمى  
 محمد- رسمى

الفرد	عدد مرات التفضيل	الترتيب
عمرو	١	٢
فادى	١	٣
محمد	٣	١
رسمى	--	٤

ويمكن معرفة عدد المقارنات الزوجية بالقانون عدد المقارنات =  $n(n-1)/2$  حيث (ن) عدد الأفراد  
 $4(3)/2 = 6$  مقارنات

## ٢- طريقة التوزيع الإجبارى:

وفي هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبرا نسبيا على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل يحدد المنظمة ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه بالتوزيع الطبيعى وهو توزيع يرى أن غالبية الناس يأخذون درجة وسيطة بين المقياس وتأخذ نسبة الناس فى للانخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة الوسيطة سواء بالارتفاع أو بالانخفاض.



### درجات التوزيع الإجبارى

ومن هذا الشكل يمكن أن تلاحظ أن على الرئيس المباشر أن يوزع عدد الأفراد المتاحين لديه في القسم على هذه الدرجات، فإذا فرض أن لديه ٢٠ من العاملين فإنه سيعطى ٢ منهم تقدير ممتاز، و٤ منهم تقدير جيداً جداً، و٨ منهم تقدير جيد، ثم ٤ تقدير متوسط، و٢ تقدير أقل من المتوسط. وقد تسأل نفسك ماذا يحدث لو لدينا ١٥ من العاملين هل سنعطى ١,٥ فرد تقدير ممتاز. هنا تكمن صعوبة الطريقة، ولكن المنظمات تحل هذه المشكلة بالاعتماد على هذه النسب بشكل تقريبي، وأنه لا يجب التقيد بشدة بهذه النسب، وإن كانت هي موجودة للاسترشاد، ولإجبار الرؤساء المباشرين على أن يوزعوا المرؤوسين على عدة تقديرات، وبالتالي يعودونهم على ألا يتحيزوا بالتساهل أو التشدد أو المتوسط.

### طريقة الإدارة بالأهداف:

فيها الرئيس لا يلتفت إلى سلوك مرؤوسيه ولا إلى صفاتهم بل سيهتم فقط بما استطاعوا أن يحققوه من نتائج.

الأهداف	الهدف	الإنجاز	الانحراف
١- عدد الزيارات البيعية للعملاء.	١٥٠	١٦٠	١٠,٧٪
٢- عدد العملاء الجدد الذين تم الاتصال بهم.	٥٠	٥٠	١٠٠٪
٣- كمية المبيعات من السلعة س ٤ .	١٠٠٠	٩٥٠	٩٥٪
٤- كمية المبيعات من السلعة ص ٤ .	٢٠٠٠	٢٢٠٠	١١٠٪
٥- عدد شكاوى العملاء.	٢٠	١٥	٧٥٪
٦- عدد التقارير البيعية في الشهر.	١٠	٨	٨٠٪

### تقييم الأداء عن طريق الإدارة بالأهداف

#### قوائم المراجعة:

يتم إعداد هذه القوائم بالتعاون بين إدارة الموارد البشرية والرؤساء المباشرين وهى قوائم ترشح جوانب كثيرة من سلوك المرؤوسين فى صفات العمل والصفات الواجب توافرها فيهم وعلى الرئيس أن يحدد تلك الصفات التى تتوافر فى أداء المرؤوسين بوضع مثلاً.



الاسم: .....	القسم: .....	التاريخ: .....
ضع علامة (✓) أمام العبارة التي تنطبق على المرؤوس		
الوزن		
٩, ٢	١- يحصل على عينات من الخبز ويفحص وزنها وجودتها.....	
٥, ٦	٢- المكان الذي يعمل فيه دائم النظافة.....	
٢, ٧	٣- نادراً ما يأخذ رأى مرؤوسيه عند تحديد أوامر الشغل.....	
١, ٣	٤- يتأخر في صيانة أدواته.....	
٦, ١	٥- يقرأ باستمرار مجلات وكتب الطهى والخبز.....	
١, ١	٦- ليس لديه بعد نظر لما يمس العمل.....	
٧, ٣	٧- يستمتع بالحديث والتعاون مع عملائه.....	
٥, ٨	٨- المرؤوسون يحبون العمل معه وتحت إمرته.....	
٥, ٤	٩- يجب عمله ويود أن يبقى فيه باستمرار.....	
٦, ٢	١٠- يعرض منتجاته على العملاء في شكل جذاب.....	
٤, ٦	١١- تقاريره الأسبوعية دقيقة ومعبرة.....	
	١٢- .....	
	١٣- .....	
	•	
	•	
	•	
	•	
	•	
	•	
	٢٠- .....	

قائمة مراجعة لتقييم الأداء

### ٣٦٠ درجة:

يتم في هذه الطريقة تقييم الأداء بواسطة كل المهتمين به وبعده طرق وعدة أزمنة في أن واحد أى أنه يتم بواسطة الرئيس والزملاء والمرؤوسين وباستخدام عدة طرق مثل قوائم التقييم والإدارة بالأهداف بالإضافة إلى أنه لا يتم فقط في نهاية السنة بل وباستمرار شهريا وكلما دعت الحاجة مثلا وتمتاز هذه الطريقة بتوفير معلومات دائمة وكاملة من عدة جهات وطوال الوقت مما يجعل الاستفادة منها كبيرة.

### عيوبها:

اعتراض الرؤساء أن يتم تقييمهم من خلال مرؤوسيهـم.

## تقييم الأداء على شبكة الانترنت

اهتمت كثير من المنظمات، وشركات الاستشارات بتصميم برامج تعمل على الكمبيوتر، أو بتصميم مواقع على شبكة الانترنت لعرض خدماتها الاستشارية في مجال تقييم الأداء، وإليك عزيزي القارئ مجموعة من المواقع التي يمكن أن تساعدك في الحصول على برامج تقييم الأداء، أو الاستشارية الإدارية في نفس المجال:

[www.performance-appraisal.com](http://www.performance-appraisal.com)

[www.appraisal-smart.com](http://www.appraisal-smart.com)

[www.advantageperformance.com](http://www.advantageperformance.com)

[www.managerssistant.com](http://www.managerssistant.com)

[www.hronline Inc](http://www.hronline Inc)

[www.performancesolutionstech.com](http://www.performancesolutionstech.com)

[www.successfactors.com](http://www.successfactors.com)

## تطبيقات

### تمرين

#### قل رأيك في هذا النظام

إليك القائمة التالية لتقييم الأداء، وفي ضوء معرفتك بطرق التقييم، المطلوب منكم أن تفقد القائمة المرفقة بمزاياها وعيوبها.

قائمة تقييم الأداء				
اسم الموظف: .....		رقم الموظف: .....		
الوظيفة: .....		القسم: .....		
معايير تقييم الأداء	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف
المواظبة في العمل				
حسن التعامل مع الزملاء				
القدرة على الإشراف على المرؤوسين				
حسن التعامل مع العملاء				
القدرة على حل المشاكل				
جودة الاتصالات في العمل				
المعرفة بكافة جوانب العمل				
التقدير العام للأداء				
اسم الرئيس المباشر: .....		التوقيع: .....		
اسم الرئيس الأعلى: .....		التوقيع: .....		

#### الأسئلة:

١- ماهي مزايا القائمة المطروحة أعلاه؟ ماهي عيوبها؟

٢- ماهي اقتراحاتك بتطوير وتحسين هذه القائمة؟

## تمرين

## ما رأيك في تقييم الأداء بالأهداف

إليك قائمة تقييم الأداء التي تأخذ صيغة «الإدارة بالأهداف» والمتبعة بواسطة إحدى الشركات، والمطلوب منك أن تنقدها إيجابيًا أو سلبًا.

الأهداف المخططة (في أول السنة)	الأهداف التي تم تحقيقها (في نهاية السنة)
الأهداف على مستوى الفرد	الأهداف على مستوى الفرد
١-.....	١-.....
٢-.....	٢-.....
٣-.....	٣-.....
الأهداف على مستوى القسم	الأهداف على مستوى القسم
١-.....	١-.....
٢-.....	٢-.....
٣-.....	٣-.....
الأهداف على مستوى المنظمة	الأهداف على مستوى المنظمة
١-.....	١-.....
٢-.....	٢-.....
٣-.....	٣-.....
اقترح باتخاذ قرار بشأن: ١- مكافأة ..... ٢- ترقية ..... ٣- تدريب ..... ٤- نقل .....	
اسم الرئيس المباشر: .....	التوقيع: .....
اسم الموظف: .....	التوقيع: .....

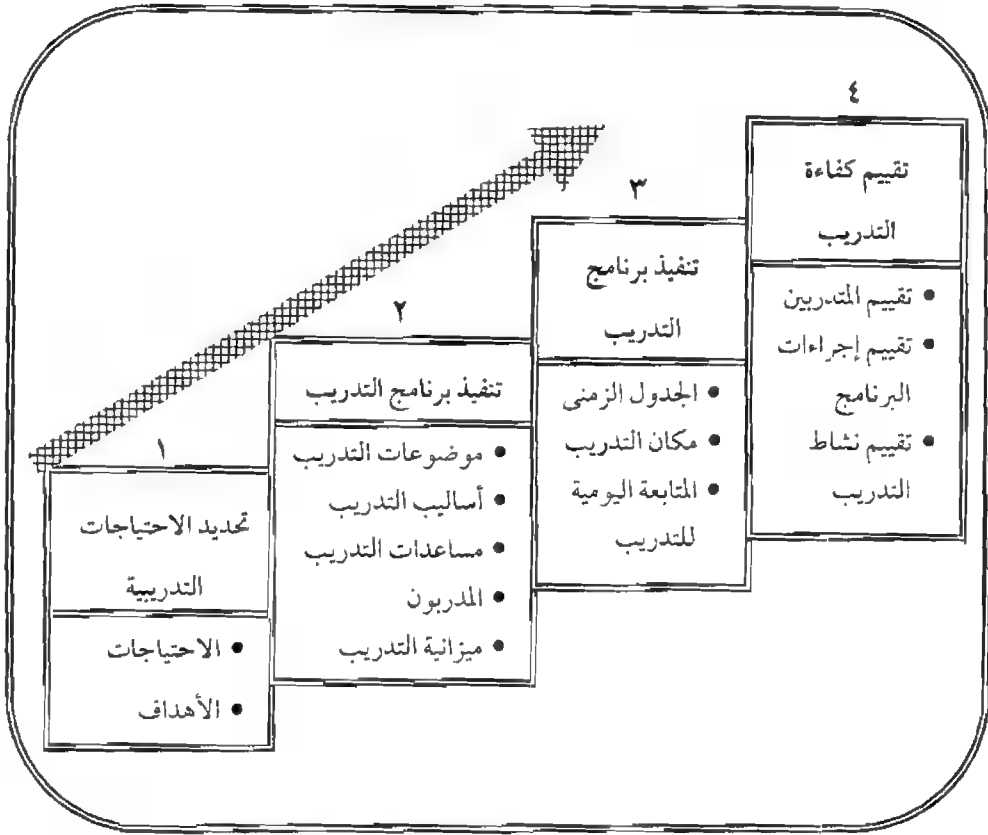
## الأسئلة:

- ١- ما هي نقاط القوة ونقاط الضعف في القائمة السابقة؟
- ٢- ما هي سبل علاج نقاط الضعف في القائمة السابقة؟

## التدريب

س: ما الفرق بين التدريب والتعلم؟

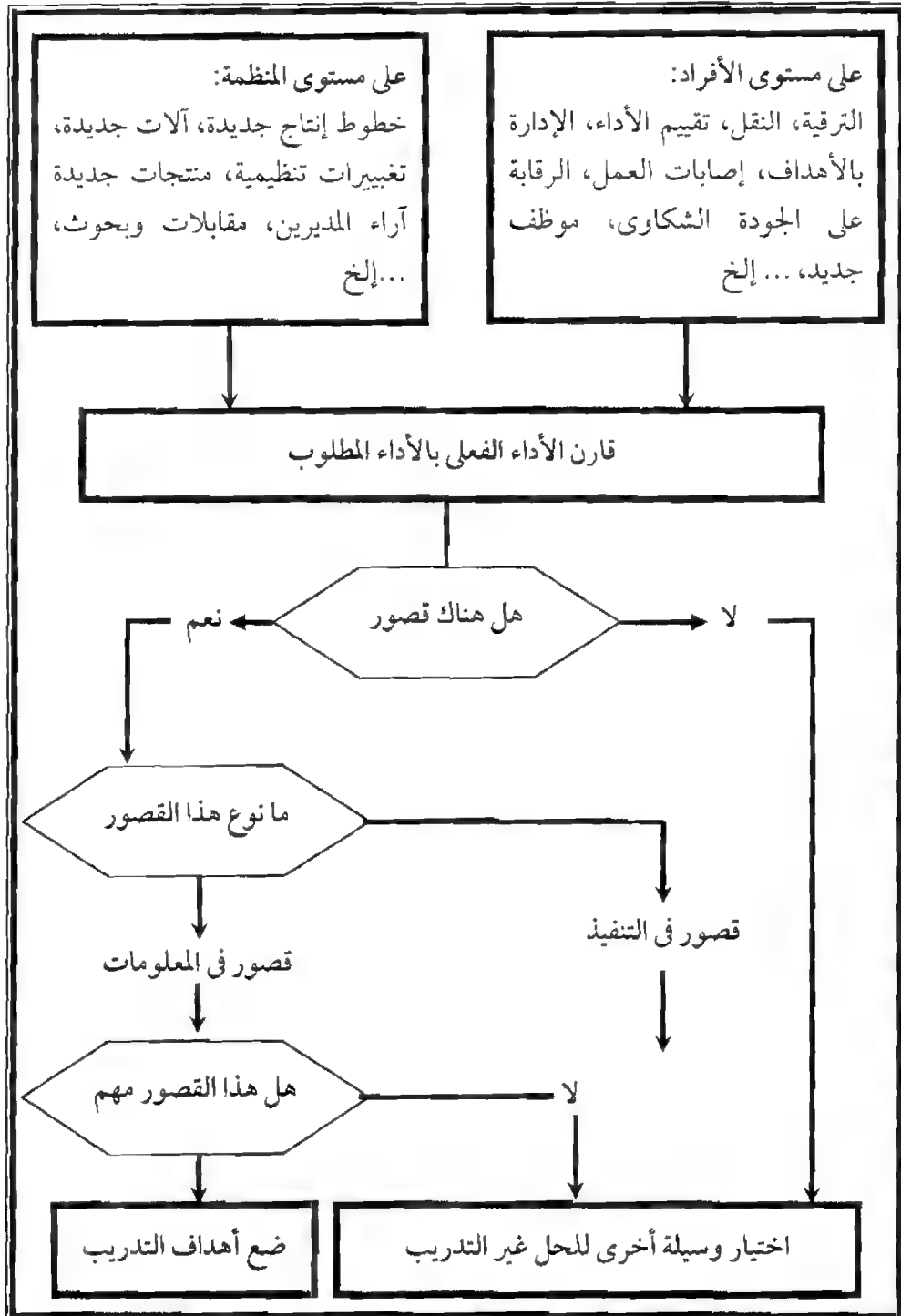
- ١- التدريب يركز على زيادة القدرات والمهارات التي لها علاقة بعمل محدد.
- ٢- التعليم يركز على زيادة في المعارف والمعارك التي لا ترتبط بالضرورة بعمل محدد.



## خطوات التدريب

يمكن تقسيم أنواع التدريب حسب:		
المرحلة الموظف	نوع الوظائف	المكان
١- توجيه الموظف الجديد	١- التدريب المهني والفني	١- داخل الشركة
٢- التدريب أثناء العمل	٢- التدريب التخصصي	٢- خارج الشركة
٣- تدريب لتجديد المعرفة والمهارة	٣- التدريب الإداري	أ- في شركات خاصة
٤- تدريب بغرض الترقية والنقل		ب- في برامج حكومية
٥- التدريب للمهنة للمعاش		

## أنواع التدريب

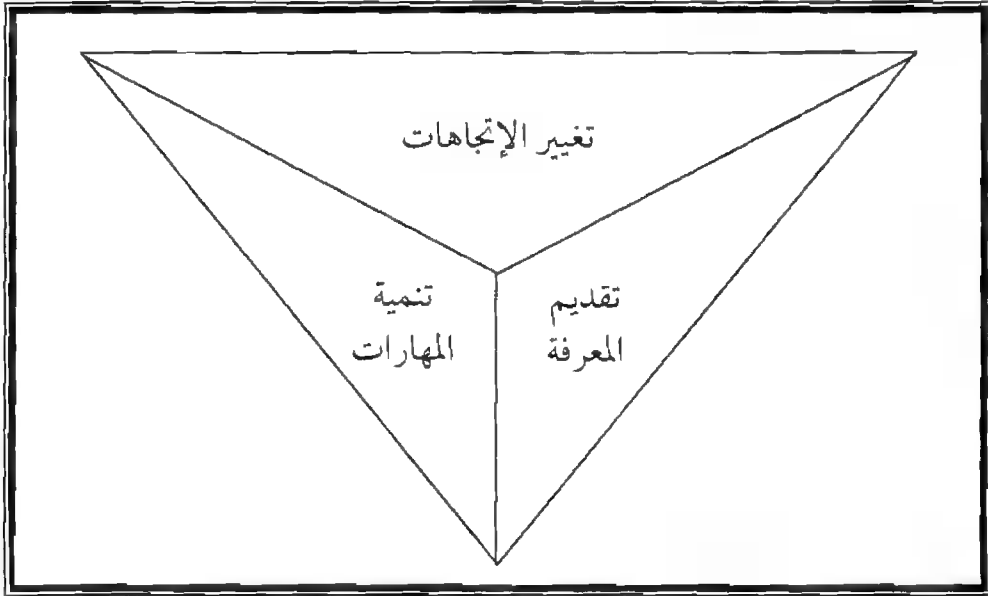


تحديد الحاجة للتدريب



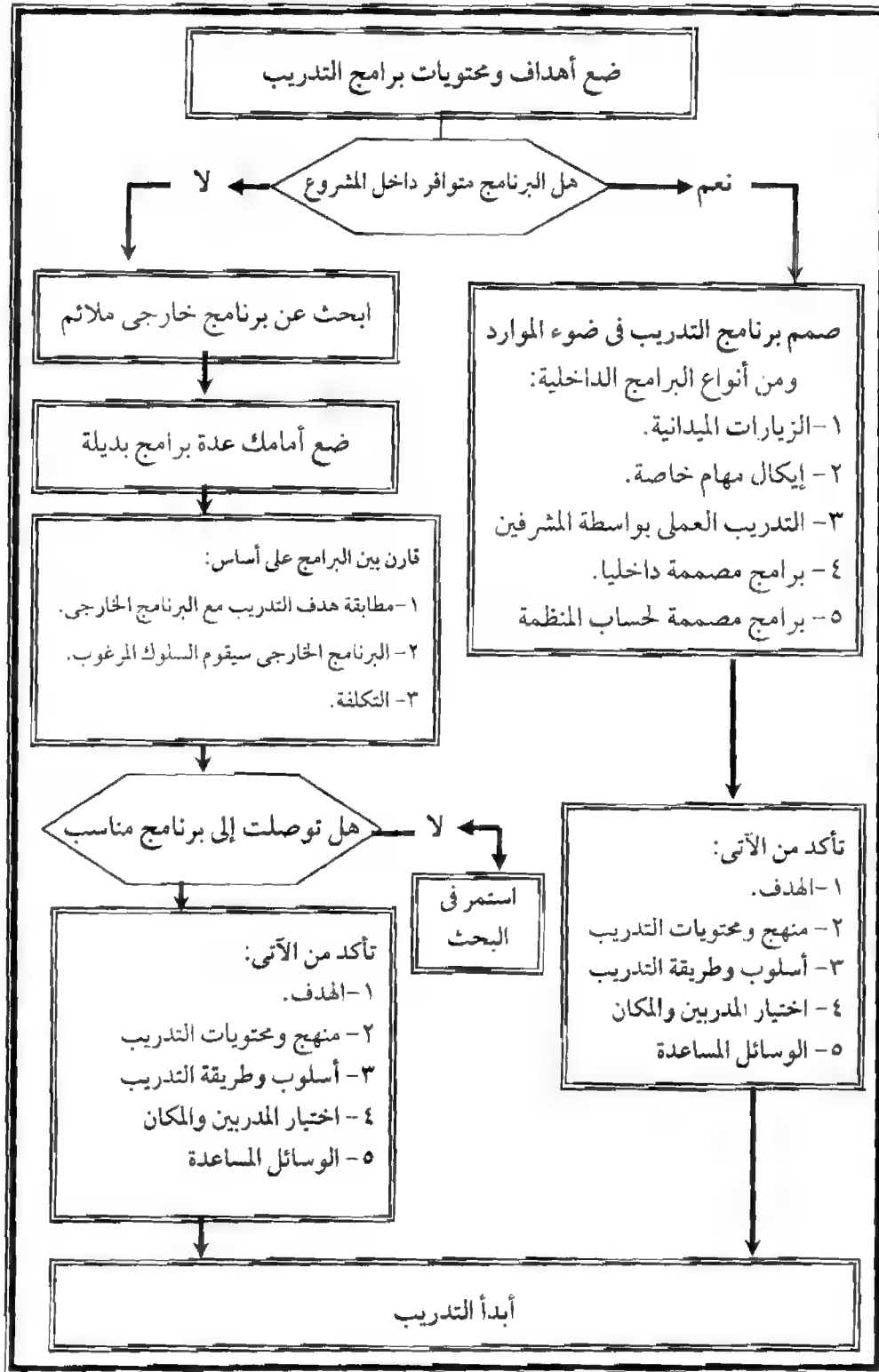
## الاحتياجات التدريبية

س: ما هي أهداف التدريب؟



وأشهر برامج تدريب حدث في تاريخ مصر وكان هدفة تغيير في الاتجاهات وهو برنامج تدريب رؤساء شركات قطاع الأعمال العام وكان الهدف الرئيسى للبرنامج هو تهيئة رؤساء مجالس الإدارات والأعضاء المنتدبين للعمل في ظل الخصخصة والتحويل إلى القطاع الخاص والعمل في آفاق السوق.

وضع محتويات خطة التدريب



اسم البرنامج	تقديم عمال الإنتاج الجدد للعمل
اليوم الأول	افتتاح وفكرة عامة ١- ترحيب ٢- فلسفة الشركة في شئون العاملين ٣- تاريخ وتنظيم الشركة.
اليوم الثاني	الأجور وساعات العمل ١- الاستحقاقات والاستقطاعات والحوافز ٢- ساعات العمل وساعات الراحة ٣- الأجازات ومزايا العاملين.
اليوم الثالث	مكان العمل ١- زيادة ميدانية لأقسام الإنتاج. ٢- السلامة والأمن الصناعي ٣- إصابات العمل والتأمينات الاجتماعية
اليوم الرابع	ختام ١- الترقيات والمستقبل الوظيفي للعاملين. ٢- معامل الزملاء والمرؤوسين والرؤساء ٣- ملخص لما سبق. ٤- أسئلة وأجوبة واختبار. ٥- حفل ختام.

محتوى برنامج التدريب

## أساليب التدريب

### ١- التدريب العملي Coaching :

- ١- فيه يقوم المدرب بعرض طريقة الأداء والإجراءات الفنية.
- ٢- يناسب الأعمال الفنية أو التخصصية الصغيرة.

### ٢- تمثيل الأوامر role playing :

- ١- يقوم المدرب بعرض المشكلة والخلفية العلمية لها ومبادئها.
- ٢- تناسب هذه الطريقة حالات معينة مثل تدريب الدارسين كيفية مواجهة العملاء والموظفين ومن أشهر نماذج تمثيل الأدوار هي التدريب على إدارة المقابلات الشخصية والتدريب على البيع والتدريب على حل المشاكل الجماهير والعلاقات العامة.

### ٣- دراسة الحالات :

- ١- هو محاولة لإبراز الوقائع في عملية التدريب.
- ٢- فيه تدرس المشاكل وحلولها البديلة وتقييم للبدائل المختلفة.

### ٤- البريد الوارد :

- ١- هو محاولة أخرى لإبراز الواقع.
- ٢- إعطاؤه ملف به مجموعة من الخطابات والمذكرات الداخلية التي ترد في البريد اليومي.

### ٥- الوقائع الحرجة critical incident :

- ١- يساعد على ربط المحتوى التدريبي بالواقعة والممارسة.
- ٢- على المدرب اختيار الوقت المناسب أثناء عرضه لموضوع الدراسة لكي يعرض إحدى الوقائع الحرجة أو لكي يسأل الدارسين ويشجعهم على إثارة إحدى هذه الوقائع.

## ٦- المباريات الإدارية Business Games :

١- يشابه هذا الأسلوب دراسة الحالات إلا أن المباراة ما هي إلا حالة كبيرة الحجم تشتمل على أبعاد متكاملة.

٢- فقد تؤخذ حالة إحدى الشركات بين زاوية التعريف بالهيئة الإدارية والمشاكل التسويقية من تسعير ومنافذ بيع المنتجات وبرامج ترويج وإعلان والجوانب الإنتاجية من جداول انتاج وخطوط انتاج وتدفق خامات وصيانة وسياسات الأفراد من تخطيط قوى عاملة واختيار وتعيين وتدريب وأجور وحوافز والجوانب المالية مثل الميزانيات وتقديرات التكاليف ..... إلخ وبالتالي فإن المباريات الإدارية تساعد على اكساب المديرين مهارة النظر إلى الأمور بصورة شمولية.

## ٧- المناقشة الجماعية

هذا الأسلوب يساعد أفراد الجماعة الواحدة على تبادل النظر في تحديد المشكلة وتكوين مجمع أوحصيلة بين الأفكار والاقتراحات والحلول وذلك عندما تكون الجماعة (من ٤ - ٦) أشخاص.

ويلعب المدرب دورًا أساسيا في تلخيص المشاكل والحلول وربط مجموعات العمل ببعضها.

## ٨- تدريب الحساسية sensitivity training :

تهدف هذه الوسيلة إلى تنمية روح الاعتماد على الذات والبعد بالمشاكل الذاتية داخل الجماعة وتبدأ بتكوين جماعة تدريب Training group من حوالي (٢٠ - ١٠) فردا على ألا يكون هناك قائد محدد ولا مشكلة محددة بصورة سالفة.

## ٩- نمذجة السلوك Behavior Modling :

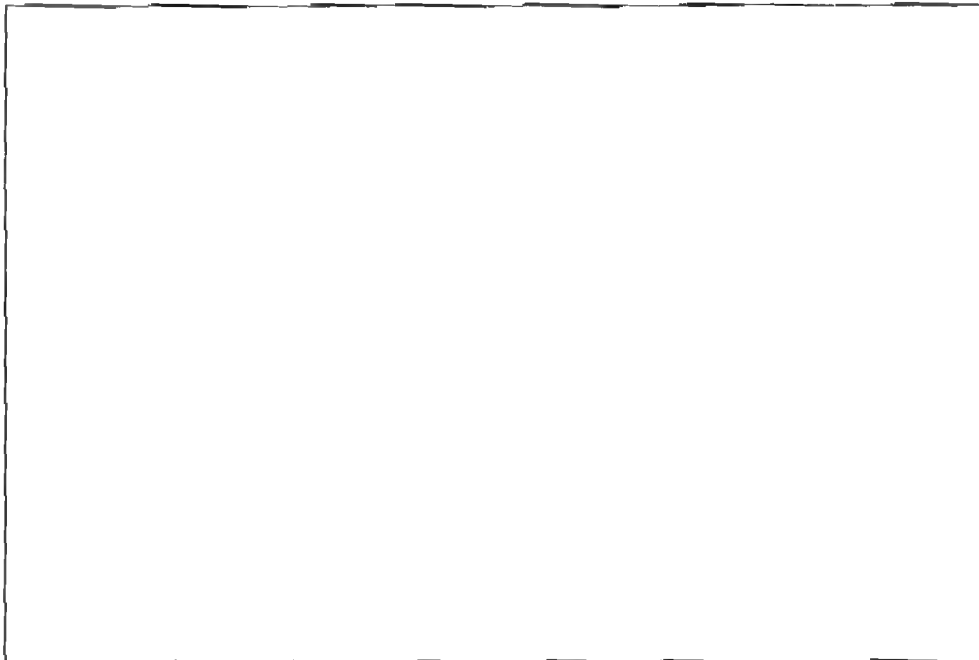
وهذا الأسلوب يعتمد على نظرية التعلم بالملاحظة والتقليد ويطلب من الدارسين أن يقوموا بتقليد الأداء النموذجي ويقدم المشرف المباشر مجموعة من الإرشادات والتوجيهات والمحفزات حتى يضمن قيام الدارس بنفس الأداء النموذجي ويصاحب

هذا الأسلوب استخدام الأفلام أو شرائط الفيديو في عرض الأداء النموذجي للمشرف وفي عرض وشرح خطوات الأداء - ومع تكرار عرض الفيلم وطلب المشرف بين الدارس أن يتذكر محتويات الفيلم - وأن يقوم بتقليد الأداء يمكن اكتساب الدارس المهارات الجديدة ثم تثبيتها وأيضاً نقلها للممارسة الفعلية.

#### ١٠- العصف الذهني Brain Storming :

يعتمد هذا الأسلوب على قيام المدرب بعرض مشكلة معينة ويسأل الدارسين أن يقدموا آرائهم بصورة سريعة ودون تردد في التفكير وهذا يجرد الدارسين من الجمود ويشجعهم على المشاركة.

- |                    |  |
|--------------------|--|
| Boards             | ١- السبورات (العادية والبيضاء والممغنطة) |
| Flip Charts        | ٢- اللوحات الورقية                       |
| Overhead Projector | ٣- العاكس الخلفي                         |
| Films Video Tapes  | ٤- الأفلام وشرائط الفيديو                |
| Computers          | ٥- الكمبيوتر                             |



أمثلة من المساعدات التدريب

التكلفة	طريقة الحساب	البند
-----	عدد الأفراد × المرتب الشهري × نسبة الوقت المخصص للبرنامج	مرتبات
-----		مصممين
-----		باحثين
-----		مشرفين
-----		مدربين
-----		أجور خارجية
-----	التكاليف المتفق عليها أو عدد الأفراد × أجر الساعة × عدد الساعات المنفقة	مستشارين
-----		مدربين
-----	من كشوف الصرف السابقة	انتقالات
-----	الإيجار أو الاستهلاك	قاعات التدريب
-----	الإيجار أو الاستهلاك	الأثاث
-----		أدوات تدريب مساعدة
-----	الإيجار أو الاستهلاك	أفلام
-----	تكاليف الشراء والرسم والإخراج	لوحات
-----	تكاليف الشراء والرسم والإخراج	شفافيات
-----	تكاليف الشراء والرسم والإخراج	نماذج
-----	تكاليف الشراء	أقلام وطباشير
-----	تكاليف الشراء	ورق
-----	تكاليف الكتابة والنسخ والورق والطبع	كتب التدريب
-----	تكاليف الكتابة والنسخ والورق والطبع	إعلانات
-----	تكاليف الكتابة والنسخ والورق والطبع	مكاتبات
-----	تكاليف الكتابة والنسخ والورق والطبع	شهادات تخرج
-----	التكلفة من واقع كشوف الصرف السابقة	حفل ختام
-----	التكلفة من واقع كشوف الصرف السابقة	مشروبات
-----	التكلفة من واقع كشوف الصرف السابقة	حواجز نفوق
-----	إجمالي تكاليف البرنامج	

### ميزانية برنامج التدريب



## جدول البرنامج

### عدد أيام البرنامج : ٤ أيام

تبدأ السبت / ..... / .....

وتنتهى الأربعاء / ..... / .....

وقت الانعقاد: يوميا من الساعة ص وحتى بعد الظهر

### جدول الجلسات:

- الجلسة الأولى: من ٩ ص وحتى ١٠,٣٠ ص
- راحة من ١٠,٣٠ ص وحتى ١١ ص .
- الجلسة الثانية: من ١١ ص وحتى ١٢,٣٠ ص
- راحة: من ١٢,٣٠ ص وحتى ١ بعد الظهر
- الجلسة الثالثة: من ١ بعد الظهر وحتى ٢ بعد الظهر

### أحداث مهمة:

#### (١) التسجيل للبرنامج:

يتم يوم السبت الموافق: ..... / ..... / .....  
من الساعة ٨ ص وحتى ٨,٣٠ ص

#### (٢) اختبار نهائى:

يتم يوم الأربعاء الموافق ..... / ..... / .....  
من الساعة ١٢,٣٠ ظهراً وحتى بعد الظهر

#### (٣) حفل الختام:

يتم يوم الأربعاء الموافق ..... / ..... / .....  
من الساعة ١,٣٠ ظهراً وحتى ٢ بعد الظهر

نموذج للجدول الزمني لبرنامج التدريب

٧- ما رأيك فى الاعتبارات التالية (ضع علامة √ أمام الإجابة التى تراها مناسبة)

- قاعات التدريب
- الإضاءة والتهوية
- المساعدات التدريبية
- موعد البرنامج (مساءً)
- المدربين
- المشرفين على الدورة

٨- علامة √ أمام أحسن الموضوعات التدريبية التى تلقيتها فى برنامج رفع

- المهارات الإشرافية؟
- العملية الإدارية.
- مبادئ التخطيط.
- التنظيم.
- أساليب اتخاذ القرار.
- مهارات الاتصال.
- القيادة والحوافز.
- الرقابة.

٩- ماهى الموضوعات التدريبية التى تعتقد أنه يمكن حذفها مستقبلاً؟

١٠- ما هى الموضوعات التدريبية التى تعتقد أنه يمكن التوسع فيها مستقبلاً؟

١١- ما هو رأيك بصفة عامة عن برنامج رفع المهارات الإشرافية؟

جزء من قائمة لقياس رأى المتدربين

## التدريب على شبكة الإنترنت

هناك منظمات عالمية كثيرة للتدريب يمكن التعامل معها والحصول منها على خدمات رائعة في مجال برامج الكمبيوتر الخاصة بالتدريب، أو التدريب المبرمج على وسائط كمبيوتر، أو خدمات استشارية خاصة بتحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم برامج تدريبية تناسب ظروف معينة، وغيرها من الموضوعات. وفيما يلي قائمة بالمنظمات العالمية للتدريب، وبمواقع الانترنت في مجال التدريب.

### الجامعة الأمريكية للتدريب والتنمية

American Society for Training and Development

[www.astd.org](http://www.astd.org)

### الجمعية العالمية لتطوير الأداء

International Society for Performance Improvement

[www.ispi.org](http://www.ispi.org)

### جمعية تكنولوجيا التعلم التطبيقي

Society for Applied Learning Technology

[www.salt.org](http://www.salt.org)

### هذا بالإضافة إلى المواقع التالية:

[www.thertainingclinic.com](http://www.thertainingclinic.com)

[www.bristleconelarning.com](http://www.bristleconelarning.com)

[www.easytraining.com](http://www.easytraining.com)

[www.hrtrain.com](http://www.hrtrain.com)

[www.ksl-training.co.uk](http://www.ksl-training.co.uk)

[www.microsofttraining.net](http://www.microsofttraining.net)

[www.naturaltraining.com](http://www.naturaltraining.com)

[www.taiolrtraining.com](http://www.taiolrtraining.com)

## تمرين

### قيم البرنامج التدريبي

فيما يلي قائمة يمكن استخدامها لتقييم كفاءة البرامج التدريبية. المطلوب منك أن تسأل أحدًا من معارفك الذين حضروا مؤخرًا أحد البرامج التدريبية أن يجيب عن هذه الأسئلة الموجودة في القائمة. وإذا كنت قد حضرت أحد البرامج التدريبية فيمكنك أن تجيب بنفسك على هذه القائمة. أعط درجة من ١٠ لكل سؤال

الدرجة من ١٠	الأسئلة
	١- تم ترشيحي لحضور البرنامج بناءً على تحديد سابق لاحتياجي له.
	٢- برنامج التدريب كان محددًا في أهدافه.
	٣- موضوعات التدريب كانت ملائمة للأهداف وتعكس ما أحتمل أن يحتاجه.
	٤- تم استخدام أساليب تدريب مناسبة وشيقة.
	٥- تم استخدام مساعدات ومعينات تدريب جيدة.
	٦- كان كتاب وحقيبة التدريب متكاملة.
	٧- كان المدرب (أو المدربون) على كفاءة عالية.
	٨- الجدول الزمني للتدريب كان مناسبًا.
	٩- مكان وقاعة التدريب كانت ملائمة.
	١٠- كانت الخدمات والبنوية جيدة.
	المجموع من ١٠٠

#### ما معنى الدرجات:

- إذا حصل البرنامج على ٨٥ درجة فأعلى فالبرنامج ممتاز.
- إذا حصل البرنامج على ٧٠ - ٨٤ درجة فالبرنامج جيد جدًا.
- إذا حصل البرنامج على ٦٠ - ٦٩ درجة فالبرنامج متوسط.
- إذا حصل البرنامج على ٥٠ - ٥٩ درجة فالبرنامج دون المتوسط.
- إذا حصل البرنامج على أقل من ٥٠ درجة فالبرنامج سيء.

**تعريف:**

المسار الوظيفي تخطيطه وتنميته هي إحدى الوظائف التي تعنى بأحداث توافق وتطابق الفرد من جهة وبين الوظائف التي يشغلها من جهة أخرى.



نموذج تخطيط وتنمية المسار الوظيفي

## من يقوم بهذه الوظيفة؟

هناك عدة أطراف ضليعة فيما ما يجب أن يتم في تخطيط المسار الوظيفي. فالفرد هو الأقدر على معرفة آماله وقدراته والربط بينهما، ومعرفة الطريق المناسب إلى تحقيق هذه الآمال بالقدرات. أما المنظمة ممثلة في مدير الموارد البشرية، فهي مسئولة عن اكتشاف ما إذا كان توافق بين الفرد والوظيفة. ويتم ذلك من خلال ممارسات يتم التخطيط لها، وتنفيذها. أما المدير التنفيذي فله دور مهم في ملاحظة أى اختلالات في التوافق بين الفرد والوظيفة، والوظيفة، والتوصية لمدير الموارد البشرية بإجراء ما، أو نصح الفرد في اتجاه محدد. ويوضح الجدول هذا الأمر.

إدارة الموارد البشرية	المدير التنفيذي	الفرد نفسه
١- وضع نظام لتخطيط وتنمية المسار الوظيفي.	١- ملاحظة الرؤوسين للتعرف على مدى التوافق مع وظائفهم.	١- التبصر بالآمال الوظيفية.
٢- تدريب المديرين التنفيذيين على ملاحظة أى اختلالات في التوافق بين الفرد ووظيفته.	٢- تقديم النصح والخبرة والمشورة.	٢- التعرف على القدرات والإمكانيات والمهارات المتاحة.
٣- تدريب المديرين التنفيذيين على النصح والمشورة.		٣- معرفة الفرق بين ١ و ٢.
٤ - مساعدة الأفراد على التبصر بذاتهم والتخطيط لمساراتهم.		٤ - التبصر بالحلل المناسبة ومعرفة كيفية تنفيذها.
٥ - ممارسة بعض الوسائل الخاصة بالمسار الوظيفي مثل النقل والترقية والتدريب والمختبرات وغيرها.		

دور الأطراف المختلفة في أداء وظيفة تخطيط وتنمية المسار الوظيفي

## وسائل تخطيط وتنمية المسار الوظيفي

## في مرحلة الدخول للمنظمة :

- ١- توفير علاقات جيدة مع مصادر العمالة..... ✓
- ٢- استخدام ممارسات جيدة في التوظيف (طلب التوظيف، والاختبارات، والمقابلات)..... ✓

## في مرحلة توفير وظيفة ومناخ عمل مناسب

- ٣- توفير وصف وظيفة متكامل..... ✓
- ٤- تأهيل الموظف الجديد بواقعية..... ✓
- ٥- التدوير..... ✓
- ٦- توفير مهام بها تحدى..... ✓
- ٧- إشراك المديرين التنفيذيين في ممارسات المسار الوظيفي..... ✓

## في مرحلة مراجعة مدى التوافق بين الفرد والوظيفة

- ٨- تحليل نتائج تقييم الأداء..... ✓
- ٩- استخدام مراكز التقييم..... ✓
- ١٠- استخدام المختبرات..... ✓
- ١١- استخدام مخزون المهارات..... ✓

## في مرحلة علاج عدم التوافق بين الفرد والوظيفة

- ١٢- النقل..... ✓
- ١٣- تحبيب النقل إلى أسفل..... ✓
- ١٤- النقل لوظيفة أقل مع الاحتفاظ بمزايا الوظيفة السابقة..... ✓
- ١٥- الترقية (وخرائط الترقى)..... ✓
- ١٦- الترقية المؤقتة..... ✓
- ١٧- خرائط المسار (أو السلم) الوظيفي..... ✓
- ١٨- التدريب..... ✓

## في مرحلة الخروج من المنظمة :

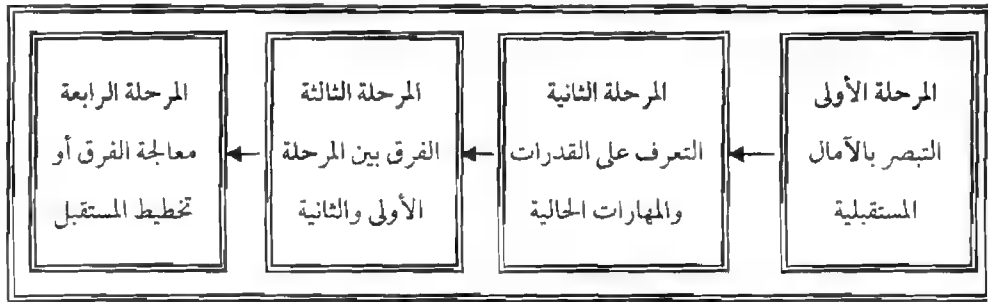
- ١٩- التقاعد المبكر..... ✓
- ٢٠- المساعدة في البحث عن وظيفة خارج المنظمة..... ✓

تشير إلى أن هذه الوظيفة قد تناولها في الفصول السابقة

وسائل تخطيط وتنمية المسار الوظيفي على مستوى المنظمة

الدرجة الوظيفية	الدرجة المالية	اسم الوظيفة	اسم القسم أو الإدارة	المدة سنة	التدريب
أخصائي	١ / ٦	أخصائي تنظيم مساعد	إدارة دراسات العمل	٢	.....
أخصائي	٢ / ٦	أخصائي تنظيم	إدارة دراسات العمل	١, ٥	.....
أخصائي	٣ / ٦	أخصائي علاقات عمالية	إدارة العلاقات العمالية	١, ٥	.....
رئيس قسم	١ / ٧	رئيس قسم التدريب الفني	إدارة التدريب	٢	.....
رئيس قسم	٢ / ٧	رئيس قسم التنمية الإدارية	إدارة التدريب	٢	.....
رئيس قسم	٣ / ٧	مصمم برامج تدريب	إدارة التدريب	١	.....
مدير إدارة	١ / ٨	مدير إدارة التدريب	إدارة التدريب	٣	.....
مدير إدارة	٢ / ٨	مدير إدارة الموارد البشرية	إدارة الموارد البشرية	-	.....

### أمثال للمسار الوظيفي



### خطوات تخطيط المسار الوظيفي الفردي



### (١) نصائح في الحصول على وظيفة لأول مرة:

- ١- اختر طبيعة المنظمة (أو الأعمال) التي تود أن تعمل بها.
- ٢- اختر الوظيفة التي تود أن تلتحق بها بوضوح.
- ٣- تعلم كيف تبحث عن الوظائف والأعمال.
- ٤- اكتب سيرتك الذاتية.
- ٥- تدرب على اختبارات التوظيف.
- ٦- تدرب على المقابلات الخاصة بالتوظيف.

### (٢) نصائح في أول عمل لك:

- ٧- اختر وظيفة بها تجد لك.
- ٨- اجتهد واجعل أدائك متميزاً.
- ٩- نوع مهاراتك، ولا تحصر نفسك في مهارات محدودة.
- ١٠- استخدم كل حماسك ودافعتك للعمل.

### (٣) نصائح أثناء العمل:

- ١١- أعمل مع رئيس نشط ومتحرك.
- ١٢- لا تجعل رئيس يقف حجرة عثرة أمام تقدمك.
- ١٣- ابحث عن عمل آخر أثناء عملك الحالي (نوع اختياراتك).
- ١٤- ضع انجازات تحت الأضواء.
- ١٥- لا تتجمل من تزكية نفسك.
- ١٦- تعاون مع شريك حياتك في تخطيط مستقبلك.
- ١٧- اطلب معرفة الآخرين.
- ١٨- استفد من الفرصة العارضة.
- ١٩- قيم مسارك الوظيفي باستمرار.
- ٢٠- كون شبكة اتصالات واسعة لنفسك.

نصائح في تخطيطك لمسارك الوظيفي أو المستقبلي

## المسار الوظيفى على الكمبيوتر والإنترنت

هناك برامج لتخطيط وتنمية المسار الوظيفى يمكن العمل بها على الحاسبات الآلية، كما أن هناك منظمات تعمل فى هذا المجال تباع هذه البرامج، وتقدم النصح والمعونة الاستشارية فى كيفية التخطيط للمسار الوظيفى سواء من وجهة نظر المنظمات أو من وجهة نظر الأفراد. وفيما يلى بعض المواقع التى تساعدك فى هذا المجال.

[www.career.com](http://www.career.com)

[www.careers.org](http://www.careers.org)

[www.employmentguide.com](http://www.employmentguide.com)

[www.searchscribe.com](http://www.searchscribe.com)

[www.businessrank.com](http://www.businessrank.com)

[www.totaljobs.com](http://www.totaljobs.com)

[www.wrpjobs.com](http://www.wrpjobs.com)

[www.careerekey.com](http://www.careerekey.com)

ونحن نشجع مديرى الموارد البشرية والعاملين فى إدارتها على تنمية مهاراتهم فى مجال الكمبيوتر والإنترنت والاستفادة بالإمكانات الهائلة المتاحة فيها.



# المراجع



## مراجع الموارد البشرية H.R

- 1) Mary Brawn, er. Al. Human Resources Development, 7<sup>th</sup> ed., N. Y.; McGraw – Hill, 2004.  
Robert L. Mathis and John H. Jackson Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed.,
- 2) John M: Ivancevich, Matteson and Robert Konopaske, Human Resources Management, the. Ed., Homewood, Ili.: Irwin, 2003.  
Rosemary Harrison, Training and Development, London, 2<sup>nd</sup>, ed., Institute of Personnel Management, 1995.
- 3) At & Learning and Development Organization, The Trainer Library: Vol. 3, Planning and analysis, Amsterdam: Addison Wesley, 1987.  
David Simons, Designing and Delivering Training N. y.: McGraw-Hill, 2004.
- 4) Kenneth Wexley and Gary Latham, Development and Training Human Resources and development Organization, The Trainer Library, Vol. 2, Techniques of Instruction Development, Amsterdam: Addison- Wesley, 1978.  
Grey Kearsley, Training and Technology, Reading Mass.L Addison- Wesley, 1984.

أحمد باشات، أسس التدريب، القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٧٨.

- 5) David Simmon, Loc. Cit.

- 6) Idem.

أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٥.

- 1) Robert. L. Mathis and John, Jackson, Human Resources Management, 9th. Ed., Thomson, 2003.
- 2) Nigel Hunt, Conducting Conducting Staff Appraisal, Oxford How to Book, 2004.
- (٣) أحمد ماهر «تقييم ممارسات المنظمات المصرية في تقييم أداء العاملين» مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد الأول، المجلد ٢٤، ١٩٨٧.
- 4) Robert Bacal, Performance Management, N. Y.: Mcraw-Hill, 1999.
- 5) Phil Long, Performance Appraisal Revisited, London, Insitute of Personnel Management, 1996, 1996.
- 6) Nigel Hunt Loc. Cit.  
أحمد صقر عاتسور، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٥.
- 7) Randal S. Schuller, Nichloas J. Beutell and Stuart A. youngblood, Effective Personnel Management, 3red. Ed., St. Paul, Minn: West publishing, 1989.  
عادل حسن، إدارة الأفراد، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٨٦.  
على السلمى، إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، القاهرة: مكتب غريب، ١٩٨١.  
صلاح عبد الباقي، وعبد الغفار حنفى، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، بدون بيانات نشر، ١٩٨٨.
- 8) Phil Long, Loc. Cit.  
على السلمى، مرجع سبق ذكره.
- 9) Robert Bacal;, Loc. Cit.

- 1) George Milkovich and Jerr M. Newman, Compenstion, 8<sup>th</sup>. Ed. N. Y.: McGraw-Hill, 2004.
- 2) Robert, L. Mathis and John H. Jackson, Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed., Ohio, Thomson, 2003.
- 3) Herbert H. Heneman, III, Donald P. Schwab, Jerald P. Fossum and Lee. D.yer, Personnel Human Resources Management, 4<sup>th</sup>. Ed., Homewood, III.: Irwin, 1993.
- 4) David W. Belcher, Compensation Administration, 4<sup>th</sup> ed., Englewodd Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1986.
- 5) Joe Marticchio, Strategic Compensation: A Human Resources Approach, 3<sup>rd</sup>. Ed. N. J.: Prentice-Hall, 2004.

انظر أيضًا المراجع العربية التالية:

- عادل حسن، إدارة الأفراد، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٨٦.
- على السلمى، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، القاهرة، مكتبة غريب، ١٩٨١.
- محمد محمد إبراهيم، إدارة الأفراد وأسس ترشيد استخدام الموارد البشرية، بدون مكان نشر ١٩٨٤.
- حنفى سليمان، الأفراد، القاهرة: دار الجامعات المصرية، ١٩٨٠

- 6) Edward E. Lawler, III, Strategic Pay, San Francisco: Jossey Bass, 1990, David W. Belcher, Loc. Cit.
- 7) George Milkocich and John Boudreaux, Human Resourcers Management, 6<sup>th</sup>. Ed., Homewood, III. 1993, Dacid W. Belcher, Loc. Cit.
- 8) Georg Milkovich and Jerry M. Newman, Loc. Cit. David W. Belcher, Loc. Cit.



- 1) George Milkovich and Jerr M. Newman, Compenstion, 8<sup>th</sup>. Ed. N. Y.: McGraw-Hill, 2004.
- John Ivancevich, Michael Matteson and Robert Knopaske, Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed., Homewood, I 11., Irwin, 2003.
- 2) Robert L., Mathis and John H. Jackson, Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed., Ohio, Thomson, 2003.
- 3) Stephen P. Robbins, Personnel:th Management of Human Resources, 4<sup>th</sup>. Ed., Englewood Clffs., N. J.: Prentice-Hall, 1988.
- 4) Joe Martocchio, Strategic Compensation: A Human Resources Approach, 3<sup>rd</sup>, ed., N. J.: Prendice-Hall, 2004.
- (٥) محمد عز الدين الفخفاخ، الأساليب العلمية لنظم الحوافز، الإسكندرية، مصلحة الكفاية الإنتاجية، بدون تاريخ نشر.
- 6) George Milko, Loc. Cit.
- 7) Wayne F. Cascio, Managing Human Resources, Productivity, Quality of Work Life, Profile, Profits, N. Y.: McGraw-Hill, 1986.
- 8) Joe Martocchio. Loc. Cit.
- (٩) على محمد عبد الوهاب، «نظام الحوافز والمزايا»، في الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الإسلامية، إدارة الموارد البشرية، إعداد وتنسيق سيد الهوارى، الجزء الرابع، الطبعة الأولى، القاهرة: الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية والمعهد الدولي للبنوك والاقتصاد الإسلامى، ١٩٨١.
- (١٠) المرجع السابق ذكره.
- (١١) أحمد ماهر، إمكانية استخدام النظام المرن لمزايا النظام المرن لمزايا وخدمات العاملين في مصر، مجلة الاقتصاد والإدارة، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد ١٢، العدد الأول، ١٩٩٣.

- 1) Herbert Hememan and Timothy Judge, Staffing Organization, N. Y.: McGraw Hill, 2003.
  - 2) John Bramham, Practical Manpower Planning, London: Institute of personnel Management, 1988.
  - 3) Robert L. Mathis and John H. Jackson, Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed., Ohio, Thomson, 2003.
  - 4) John Bramham, Loc. Cit.
  - 5) Herbert G. Heneman, III, Donald P. Schwab, John, A. Fossum and Lee Dyer, Personnel and Human Resources Management, 5<sup>th</sup>. Ed., Homewood, Ill.: Irwin, 1993.
    - James W. Walker, Human Resources Planning, N. Y.: McGraw-Hill, 1980.
    - M. Bennis and J. Casson, Manpower planning Handbook, N. Y.: McGraw-Hill, 1984.
    - Barrie O. Pettman and Gerald Tavernier, Manpower Planning Workbook, Aldershot, Gower Publishing Co, 1984.
  - 6) James W. Walker, Loc. Cit.
    - Barrie O. Pettman and Gerald Tavernier, Loc. Cit.
  - 7) Barrie O. Pettman and Gerald Tavernier, Loc. Cit.
    - James W. Walker, Loc. Cit.
    - John Bramham, Loc. Cit.
- أحمد ماهر، تقليل العمالة، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٠.
  - أحمد ماهر، اقتصاديات الإدارة، الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية، ١٩٩٣.
  - أحمد صفر عاشور، إدارة الموارد البشرية الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٥.

- 1) Herbert Hememan and Timothy Judge. Staffing Organization, N. Y.: McGraw Hill, 2003.
- 2) John M. Ivancevich, Michael Matteson and ROBERT Konopask, Human REsources Mangement, 9<sup>th</sup>. Ed. Homewood, Ill.: Irwin, 2003.  
Robert L. Mathis and John H. Jackson, Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed. Ohio Thomson, 2003.
- 3) WilliamB. Werther, Jr., And Keith Davis, Human Resources and Personnel Management, New York: McGraw-Hill Book Co., 1989.
- 4) Wayne F. Cascio, Managing Human Resources: Productivity, Quality of work lice, Profits, 7<sup>th</sup>. Ed., New York: McGraw-Hill Book Co., 2005.
- 5) John M. Ivancevich, Loc. Cit.
- 6) Viv Shackleton, How to Pick People foe Jobs, London: Fontana, 1989.
- 7) John Toplis, Vic Duleweicz and Clive Fletcher, Psychological Testing: A Practical Guide, London, Institute of Personnel Management, 1989.  
أحمد ماهر، الاختبارات واستخداماتها في إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعة، ٢٠٠٤.
- 8) Allan Cowling. "Interviewing in Practice" in Allan Cowling and Chloe Mailer, (ed.) Managing human Resources, London, Edward Arnold, 1990.
  - Wayne F. Cascio, Loc, cit.
  - Viv Shackleton, Loc. Cit.
- 9) Willia, B. Werther, Jr, And Keith Davis, Loc. Cit  
ViV Schackleton, Loc. Cit.

- 1) Derek Torrington, Human Resources Management, 6<sup>th</sup>. Ed., N. J.: Prentice-Hall, 2005.
  - Jan Beardwell, Human Resources Management, 4<sup>th</sup>. Ed., N. J.: Prentice-Hill, 2004.
  - Alastair Evans, Computerizing Personnel Systems, London: Institute of Personnel Management. 1986.
  - Teresa Tores-Coronas and Marion Ario-Oliva, e-Human Resources Management, PA.: Idea Group Publishing, 2005.
- 2) J. Leopold, L. Horris and T. Watson, The Strategic Managing of Human Resources, N. J.: Prentice-Hall, 2004.
- R. Noc, J. Hollenbeck, B. Gerhart and P. Wright, Human Resources Management: Gaining a Competitive Advantage, 5<sup>th</sup>. Ed., N. Y.: McGraw Hill, 2005.
  - Randall Schuler and Susan Jackson, Strategic Human Resource Management, MA, Blackwell, 1999.
- 3) Gary Dessler, Human Resources Management, 10<sup>th</sup>. Ed., H. d., H. J.: Prentice-Hall, 2005.
- L. Gomez – Mejia, D. Balkin, and R. Cardy, Managing Human Resources, 4<sup>th</sup>. Ed., N. J.: Prentice-Hall.
- 4) Richard Bucher, Diversity Consciousness: Opening Our Minds to People, Culture and Opportunities, 2<sup>nd</sup>. Ed., N. J.: Prentice-Hall, 2004.
  - G. Ferris, M. Buckley and D. Fedor, Human Resources Management: Perspective, Context and Outcomes, 4<sup>th</sup>. Ed., N. J.: Prentice-Hall, 2002.

- 1) Lloyd L. Byars and Leslie W. Rue, Human Resources Management, 8<sup>th</sup>. Ed. N. Y.: McGraw-Hill, 2005.
- 2) Robert L. Mathis and John H. Jackson, Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed., Ohio, Thomson, 2003.
- 3) M. Pearn and R. Kandole, Job Analysis: A Practical Guide for Managers, London: Institute of Personnel Management, 1988, George Milkovich and John W. Boudreau, Human Resources Management, 7<sup>th</sup>. Ed., Homewood, Ill.: Irwin, 1993.
- 4) Jerald R. Hackman and Grey R. Oldham, Work Redesign, Reading, MA: Addison Wesley, 1980.
- ٥) أحمد ماهر، الإدارة: المبادئ والمهارات، الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٤.
- 6) Alan Cowling, "Matching People and Jobs", in Allan Cowling and Chloe Mailer (eds), Managing Human Resources, London: Eward Arnold, 1990.
- 7) Idem.
- 8) Fers D. Foulkes and E. Robert Livewrnash, Human Resources Management: Cases and Text, 2<sup>nd</sup>. Ed., Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall, 1989.

- أحمد عاطف حسن، تاريخ الحركة النقابية المصرية، القاهرة: مؤسسة روزاليوسف، ١٩٨١.
  - صلاح عبد الباقى، النقابات العمالية والعلاقات الصناعية، الإسكندرية: دارالمعرفة الجامعية، ١٩٨٣.
  - صلاح عبد الباقي وعبد الغفار حنفى، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الإسكندرية، الدار الجامعية، ١٩٨٨.
- 6) Wayne Cascio Costing Human Resources, 4<sup>th</sup>. Ed. Cinn Ohio, Southwestern, 2000.
- Wayne Cascio, Managing Human Resources Productivity, Quality of Work Life, Profit, 5<sup>th</sup>. Ed., N. Y.: McGraw-Hill. 2005.

- 1) Noe, R.; Hollenbeck, J.; Gerhart, B. and Wright, P., Human Resources Management: Gaining a Competitive Advantage, 5<sup>th</sup>. Ed., N. Y.: McGraw-Hill, 2005.
  - Robert L. Mathis and John H. Jackson Human Resources Management, 9<sup>th</sup>. Ed. Ohio, Thomson, 2003.
  - Donald P. Crance, Personnel: The Management of Human Resources, 4<sup>th</sup>. Ed., Belmont: Kent Publishing Co., 1987.
- 2) John M. Irancevich and William F. Glueck, Foundations of Personnel Human Resources Management, 5<sup>th</sup>. Ed., Homewood, ILL.: Irwin, 1993.
  - Robert L. Mathis and John H. Jackson, Loc. Cit.
- 3) Robert L. Mathis and John H. Jackson, Loc. Cit.
  - Ferris, G.; Buckley, M. And Febor, D., Human Resources Management: Perspective, Context and Outcomes, 4<sup>th</sup>. Ed., N. J.: Prentice-Hall, 2002.
- 4) Lec Dyer, Evolving Role of Human Resource Organization, Industrial Relations School, Cornell University, Ithaca, N. Y.: 1991.
  - Micheal Armstrong, Handbook of Human Resources Management Practice, 9<sup>th</sup>. Ed. UK, Kogan Page, 2003.
  - عادل حس، إدارة الأفراد، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٨٦.

## مراجع التسويق

### أولاً: المراجع العربية:

- أحمد سيد مصطفى، إدارة التسويق - مدخل معاصر، (القاهرة: الناشر غير محدد، ١٩٩٤).
- أمينة محمود حسين محمود، نظم المعلومات التسويقية، (القاهرة: الناشر غير محدد).
- السيد عبده ناجي، التسويق، المبادئ والقرارات الأساسية، (القاهرة: الناشر غير محدد، ١٩٩٥).
- -----، التسويق - المبادئ والقرارات الأساسية، (القاهرة: الناشر غير محدد ١٩٩٤)، ص ٢٩٣.
- -----، الرقابة على الأداء من الناحية العلمية والعملية، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٨٩).
- ألفن توفلر، ترجمة محمد علي ناصف، صدمة المستقبل، المتغيرات في عالم الغد، (القاهرة: دار نهضة مصر، ١٩٧٤).
- جميل توفيق، عادل حسن، مبادئ التسويق وإدارة المبيعات (الإسكندرية، الدار الجامعية، ١٩٨٥).
- شوقي حسين عبد الله، «سياسات تسعير المنتجات» مجلة المحاسبة.
- مقدم إلى اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال - المجلس الأعلى للجامعات، (القاهرة، في ١٦/٣/٢٠٠٢).
- مبروك الهوارى، هالة محمد لبيب عنبه، التسويق - المبادئ والتطورات الحديثة (القاهرة: الناشر غير محدد، ٢٠٠١).
- محمد المحمدى الماضى، الإدارة الدولية: تحليل واقتحام الأسواق الدولية، (غير مبين الناشر أو تاريخ النشر).



- محمد عبد الله عبد الرحيم، عبد الفتاح مصطفى الشربيني، أساسيات التسويق (القاهرة: الناشر غير محدد، ١٩٧٩).
- ----- ، ----- ، أساسيات إدارة التسويق، (القاهرة: الناشر غير محدد، ١٩٨١).
- محمد عفيفي حمودة، إدارة التسويق، (القاهرة: مكتبة عين شمس، ١٩٨٥).
- محمد علي شهاب، إستراتيجيات وسياسات الأعمال، (القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٧٥).
- محمد محمد إبراهيم، استخدام المفهوم التسويقي لرفع كفاءة أداء الخدمات الحكومية، (القاهرة: اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، ١٩٨٣).
- والإدارة والتأمين، ١٩٧٣، العدد ١٦ .
- ----- ، بحوث إدارية في إقتصاديات المشروع، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٨٥).
- عبيد محمد عنان، التسويق الحديث، أسسه وتطبيقاته، (القاهرة: الناشر غير محدد).
- علي عبد المحيد عبده، الأصول العلمية للتسويق، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٨٢).
- فاروق عبد الحليم الغندور، «سياسات التسعير وعلاقتها بالتكاليف في جمهورية مصر العربية»، المجلة العلمية لتجارة الأزهر، العدد الرابع، ١٩٨١).
- مبروك الهارري، «الصراع بين إدارة التسويق وإدارة الإنتاج بالمنشأة - مجالاته، أسباب، وكيفية معالجته»، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة - جامعة المنصورة، ١٩٨٨).
- ----- ، «معايير التوجيه بالسوق ومدى تطبيقها في المؤسسات الصناعية والتجارية الوطنية بمدينة الأحساء بالمملكة العربية السعودية»، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة - جامعة المنصورة ١٩٩٦.

- -----، «أساليب تنشيط الطلب على الأوراق المالية»، بحث
- دكتور محمد سعيد عبد الفتاح - التسويق - المكتب المصرى الحديث - القاهرة - ١٩٧٩.
- دكتور منصور فهمى - الدراسة العلمية للتسويق - الناشر غير مذكور - ١٩٧٧.
- دكتور محمد عبد الله عبد الرحيم ودكتور مصطفى الشربيني - أساسيات إدارة التسويق - الناشر غير مذكور - القاهرة ١٩٨١.
- دكتور محمود صادق بازعة - بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات التسويقة - دار النهضة العربية القاهرة - ١٩٨٥.
- دكتور محمود صادق بازعة - إدارة التسويق (الجزء الأول والثانى) - دار النهضة العربية - القاهرة ٨٣ / ٨٤.
- دكتور محمود عساف - الأصول العلمية وإدارة المبيعات جمعية إدارة الأعمال العربية - القاهرة ١٩٧٠.
- دكتورة هناء عبد الحليم سعيد - إدارة المبيعات - مكتبة نهضة الشرق، القاهرة - ١٩٨٦.
- دكتور يسرى خضر إسماعيل - إعداد وتقييم المشروعات الاستثمارية - دار النهضة العربية - ١٩٨٥.
- دكتور يسرى خضر إسماعيل - الأصول العلمية - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٧٣.
- دكتور حسن أحمد توفيق - إدارة المبيعات - دار النهضة العربية، القاهرة - ١٩٧٢.
- دكتور حسن خير الدين - مبادئ التسويق - مكتبة عين شمس، القاهرة - ١٩٦٥.
- دكتور سمير عسكر - المدخل إلى إدارة الأعمال - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٨٣.

- دكتور صديق محمد عفيفى - التسويق - مبادئ علمية وبحوث تطبيقية دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٧٩ .
- عاطف محمد عبيد - أصول الإدارة - دار النهضة العربية.
- دكتور على عبد المجيد عبده - الأصول العلمية للتسويق - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٨٤ .
- دكتور على عبد المجيد عبده - الأصول العلمية للتنظيم والإدارة - دار النهضة العربية - القاهرة - ١٩٨٢ .
- دكتور محمد الحتاوى - إدارة التسويق - مدخل الأنظمة والاستراتيجيات - دار الجامعات المصرية الإسكندرية - ١٩٧٤ .
- محمود صادق بازركة، إدارة التسويق، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٧٥).
- -----، إدارة التسويق، طبعة موجزة، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٧٩).
- -----، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات، (القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٨٠).
- -----، إدارة التسويق، (القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠٠٠).
- -----، إدارة التسويق، (القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠٠٢).
- -----، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات التسويقية، (القاهرة: دارا النهضة العربية، ١٩٩٥).
- محمود فؤاد، سلوك المستهلك، (القاهرة: الناشر غير محدد).
- هناء عبد الحليم سعيد، إدارة التسويق - مدخل استراتيجى، (القاهرة: دار النهضة العربية، ٢٠٠٢).

•

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Achrol R. S., et. Al., "The Enviromment Management Channel Dyads: AFramework For Comparative Analysis", Jounral of Marketing, (Fall, 1983).
- Alderson, W., Marketing Behavior and Excative Action Richard Irwin, 1957).
- Anderson, P. F., "Marketing Strategic Planning and the Theory of the Firm", Journal of Marketing,(Spring, 1982).
- Barksdale, H. C., and Darden B., "Marketers" Attitude Toward theMarketing Concept", Journal of Marketing, (October, 1971)
- Bell, M. C., Marketing, Concepts and Strategy, Houghton Mibblin Co., 1966).
- Biller A. D., and Shanley E. S., "Understanding the Conflict between R & D and Other Groups", Research Management. (September, 1975).
- Blair E. A., and Landon E. L., "The Effects of Reference Prices In Retail Advertisements", Journal of Marketing, (Spring, 1981).
- Blattberg R. C., et.al., "A Theoretical and Empirical Eviluation of Price Deal for Consumer Non durables,Jornal of Marketing, (Winter, 1981).
- Bobrow E. E., "How to Price your way into The Mass" Merchandiser's Herart", Sales Management, (Sep., 1975).
- Buekent R. W., and Walker O. C., Jr., "Marketing's Interaction with other Functional Units: A Conceptual Framework and Emoirical Evidence, " Journal of Marketing (January, 1987).
- Churchill G. A., and Peter J. P., Marketingg Conglict between Marketing and Manufacturing", Industrial Marketing Management,(Vol. 22, 1993).

- Davies J. R., and Hughes S., Pricing In Practice, (London: Heinemann Educational Book, 1982).
- Dean J., "Pricing Policies of New Products", Harvard Business Review, (Nov.- Dec., 1976).
- Dhalla N. K., "The Art of Product Pricing", Management Review, (June, 1964).
- Doyle, R., Value-Based Marketing, (New York: John Willg and Sons, 2000).
- Engel J. F., et al.; Consumer Behavior, (New York: Holt Rinehart and wiston, Inc., 1973).
- Eskin G. J., and Baron P. H., "Effects of Price and Advertising Research, (Nov., 1977).
- Farris P. w., and Rebstein D. J., "How Prices and Expenditures and Profits are linked?"
- Harvard Business Review, (Nov., 1979).
- Ferguson J. M., "Comments On the Impact of Advertising on the Price of Consumer Products:, Journal of Marketing, (Winter, 1982).
- Ferderick D. G., "An Industrial Pricing Decision Using Bayesian Multivariate Analysis: Journal of Marketing, (May, 1971).
- Frey, T. D., "forecasting Prices for Industrial Commodity Markets", (April, 1970).
- G. Albaun et. Al, International Marketing and Export Management, (N. Y. Addison – Wesley Inc., 1989).
- Gima K. Q., "Market Orientation and Innovation", Journal of Business Research (Vol. 35, 1996).
- Granberg T. J., and Meyer J., "Spatial Pricing and Its Effect on Product

- Transportability, Journal of Business (Vol. 55, No. 2, 1982).
- Granger C. W., and Billson A., "Consumers' Attitudes Toward Package, Size and Price," Journal of Marketing Research, (August, 1972).
  - Gupta A. K., et. Al., "A Model for Studying R & D- Marketing in the Product Innovation Process", Journal of Marketing, (April, 1986).
  - Hague D. C., Pricing In Business, (London: George Allen And Unwin Ltd., 1971).
  - Hakala D. R., "Pricing for Profit Planning", Managerial Planning, (January-February, 1973).
  - Hankins A., "Pricing Decision of Small Engineering Firm: Some Interim Results", Management Accounting, (June, 1985).
  - Harper D. V., Price Policy and Policies Under Inflation", Management Accounting, (January, 1982).
  - Hutt M. D., and Speh T. W., "The Marketing Strategy Center: Diagnosing the Industrial Marketer's Interdisciplinary Role", Journal of Marketing (1984).
  - James F. Engel, et al., Consumer Behavior, (Hinsdale, Ill.: Dryden press, 1978). Jaworski B. J., and Kohli A. C., "Market Orientation: Antecedent and Consequences", Journal of Marketing (July, 1993).
  - John C. H., and Hill E.H., "The Interdependency Between Marketing and Manufacturing", Industrial Marketing Management , (Vol. 20, 1991).

- John G., and Martin J., "Effects of Organizational Structure of Marketing Planning on Credibility and Utilization of Plan Output, " Journal of Marketing Research (May, 1984)
- Oxenfeldt A. R., Pricing Strategies, (New York :AMACOM, 1975 ).
- Jon row J.M., et.al., the Pricing Differential Between Domestic and Imported Steel, Journal of Business. Vol.55, No.3, 1982).
- King W. R., Marketing Information System, (Newyork: Mason –Chart publishers, Inc., 1989).
- Knox R.L., Competitive Oligopolistic Pricing``, Journal Of Markeying , (July, 1966).
- Kohli A. K, et. Al., ``MARKOR: A Measure of Market Orientation``, Journal of Marketing Rcsearch (November, 1993) .
- Konijnendijk P.A., ``Dcpendence and Conflict Between Production and Sales``, Industrial Marketing Management ( Vol. 22, 1993).
- Kotler P., Marketing Management : Analysis. Planning and Control (Englewood Cliffs, N. J. :Prentice- Hall Inc.,1984).
- Kotler P., Principles of Marketing , (New Jersey: Prentice- Hall, Englewood Cliffs,1986).

- Kotler,p, Marketing for non profit organization (new york random house INC, 19570
- KOTLER , P., Marketing Mangement ( new jersey: printice – hall, inc , 2000.
- Lim js and, reid D.A " vital cross functional linkages with management ( vol.21,1992)
- LIM J.S, AND REID d.a " VITAL CROSS FUN CTIONAL LINKAGES WITH MARKETING " INDUSTRAIL MARKITING management ( vol . 21,1992)
- Likireman A, " PRICING POLICY IN THE TEX TURISING INDUSTRY,, 1958-71" jornal of industrial economic (septemper, 1981)
- Livesey f. , pricing ( London : the Macmillan press ltd, 1976)
- Louis e . boone and daviad l. kurtrz, foundations of marketing ( new york: dry don press 1977)
- Louis m.h " don't get caught with your price down : pricing in inflationary times" business horiozons (march- oct. 1986).
- Lynn r.a " UNIT VALUE As a goal for pricing,"journal of marketing ,oct 1968)
- Matthews, jb, et. Al . marketing (mcgrawhill.co,1984)
- McGrathy, e j, basic marketing(Richard Irwin,1964).
- McNamara C.P"THE PRESENT Status of marketingconcept", (January,1972).
- Kohli A. K., and Jaworski B. J., "Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications "Journal of Managerial, (April, 1990).



- 1) Ailderson Wore; Planning and Problems Solving in Marketing  
Howewood, Illineis: Richard D. Irwin, Inc).
- 2) Atiyah, P. S., The Salei of Goods (The English Language Book society  
and Pitman Publishing. London).
- 3) Barry, Berman and Joel R. Evans, Marketing, (Mecnillan publishing co.,  
Inc., New York).
- 4) Sory Thoms L., Product Strategy and Nanagement, New York, N. Y.:  
Holt Reinhart and Winston).
- 5) Sernan, Sarry and Joel R. Evanc, Betail Management, A Strategic  
Approoch, (Macmillan publishing co., Inc., New York).
- 6) Suell victor P, Marketing Management: A Strategic Planning Approach,  
Text and Castei, (New york, N. Y.: McGraw Hill Book Company Inc.).
- 7) Buzzel Robert et al., Marketing: A Contemporary Analysis (New York,  
N. Y.: McGraw Hill Book Company Inc.).
- 8) Crawford Merie, New Product Development Homewood, Illinois:  
Richard D. Irwin. Inc.).
- 9) Davis Kenneth R., Marketing Management, New York, N. Y. John Wiley  
& Sons Ltd.
- 10) Haas, Kenneth B., Professional Salesmanship, (Holt, Rinehart and  
vinston, Inc., New York).
- 11) Howard John A., Marketing Management Analysis and Planning  
Homewood Illinois: Richard D. Irwin, Inc.).
- 12) Houghes David, Marketing Management, A Planning ApproachL  
(Mass., U. S. A.: Addison-Wilsey Publishing Co., Inc.).
- 13) Kotler Philip, Marketing Marketing Maragement, Analysis, Planning  
and Control (prentice-Hall, Inc., New Jersey).

- 14) Kotler, Philip, Principles of Marketing, prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- 15) Mandell, M. I, and Larry J. Robenson, Marketing, prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- 16) Mandell, M. I., Advertising, Prentice-Hall, Inc., New Jersey.
- 17) McCarthy E. Jerome, Basic Marketing: A Managerial Approach. (Homewood, Illinois D. Irwin, Inc.).
- 18) Moyer Reed, Marketing and Marketing in Developing Economics, (New York. N.: American Management Association).
- 19) Phelps C. Maynard and Howard Johnson, Marketing Management, (Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc.).
- 20) Scott James D., et al. Introduction to Marketing Management, (Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.,)
- 21) Robertson, Dan H. and Danng N. Bellenger, Sales Management, Decision Making for Improved Profit-ability. Mcmillan publishing Co., Inc., New York.
- 22) Stanton William, Fundamentals of Marketing (New York. N. Y., NeCraw-Hill Book Co. Inc.).
- 23) Still, Richard R., et al., Sales Management, Decision, strategies and Cases, prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 1981.
- 24) Wotruba, Thomas R., Sales Management, practice and Cases, Goodyear publishing Company, Inc, Santa Monica, California.
- 25) Zikmund, W, and Michale D'Amico, Marketing, Johnwiley and Sons, New York.

